

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN BIAYA TERHADAP MINAT
PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PERSALINAN HJ HAMIDAH
DI JL. LETDA SUJONO KEC. MEDAN TEMBUNG**

SKRIPSI

Oleh:

**ALI AMZAH
NIM. 51153113**

**Program Studi
EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019

**PENGARUH PELAYANAN,LOKASI DAN BIAYA TERHADAP MINAT
PASIEEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PERSALINAN HJ HAMIDAH
DI JL. LETDA SUJONO KEC. MEDAN TEMBUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**ALI AMZAH
NIM. 51153113**

**Program Studi
EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN BIAYA TERHADAP MINAT
PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PERSALINAN HJ. HAMIDAH
DI JL. LETDA SUJONO KEC. MEDAN TEMBUNG**

Oleh:

**Ali Amzah
NIM. 51153113**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 05 Agustus 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid.Lc MA
NIP. 196506282003021001

Aqwa Naser Daulay, M. Si
NIB.1100000091

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Dr. Marliyah,M.Ag
NIP.197601262003122003

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**PENGARUH PELAYANAN, LOKASI DAN BIAYA TERHDAP MINAT PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PERSALINAN HJ HAMIDAH DI JL. LTEDA SUJONO KEC. MEDAN TEMBUNG**” a.n. Ali Amzah, NIM. 51.15.3.113 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 16 Agustus 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada program studi Ekonomi Islam.

Medan 23 September 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Ekonomi Islam UINSU

Ketua

Sekretaris

Zuhrinal M. Nawawi, M.A
NIP.19760818200710 1 001

Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I
NIP. 1989 0426 201903 1 007

Anggota

1. **Dr.Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc M.A**
NIP. 1965 0628200302 1 001

2. **Aqwa Naser Daulay, M.Si**
NIB. 1100000091

3. **Imsar M.Si**
NIP. 1987 0303 201503 1 004

4. **Muhammad Lathief Ilhamy Nst, M.E.I**
NIP.1989 0426 201903 1 007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, M.A
NIP. 1976 0507 200604 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ali Amzah
NIM : 51153113
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 31 Juli 1997
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Letda Sujono Gg. Kamboja Bandar Selamat Medan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PELAYANAN, LOKASIDAN BIAYA TERHADAP MINAT PASIEN DALAM MENGGUNAKAN JASA PERSALINAN HJ. HAMIDAH DI JL. LETDA SUJONO KEC. MEDAN TEMBUNG”** benar hasil karyasendiri dan judul yang dimaksud belum pernah dimuat, dipublikasikan atau diteliti oleh mahasiswa lain dalam konteks penulisan skripsi Program Studi S-1 Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 05 Agustus 2019
Yang Membuat Pernyataan

Ali Amzah
NIM: 51153113

ABSTRAK

Ali Amzah, Nim 51153113, “Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan biaya Terhadap Minat Pasien Dalam Menggunakan Jasa Persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung”. Dibawah bimbingan, pembimbing I bapak **Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LcM.A** dan Pembimbing II bapak **Aqwa Naser Daulay M.Si.**

Latar belakang masalah penelitian ini adalah banyaknya persaingan dalam dunia bisnis yang menuntut setiap usaha untuk mampu bersaing dalam dunia bisnis terutama usaha jasa, dan yang kedua adalah adanya beberapa keluhan dari beberapa calon pasien atau penduduk di sekitar Kec Medan Tembung tentang pelayanan seperti keterbatasan bidan membuat ketidak nyamanan dipersalinan Hj Hamidah, lokasi yang kurang baik dan kurang sesuai. Kemudian biaya tidak ada standar yang jelas dalam penetapan biaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah pelayanan, lokasi, dan biaya berpengaruh secara parsial dan secara simultan terhadap Minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl Letda Sujono Kec Medan Tembung. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif. Model analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk Kec Medan Tembung berdasarkan usia produktif 20 tahun ^S/_d 40 tahun dan Jenis Kelamin yang berjumlah 100 orang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan menggunakan metode kuesioner. Metode pemilihan sampel yaitu metode purposive sampling dengan menggunakan rumus slovin, dan pengolahan data menggunakan *software* spss. 22.0, Hasil yang terdapat dalam Hasil penelitian pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung yang memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,519 > 1,660$) dan variabel lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung yang memiliki nilai, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,759 > 1,660$). Sedangkan variabel biaya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung yang memiliki nilai yang memiliki nilai, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,983 > 1,660$), penelitian lainnya adalah pelayanan lokasi dan biaya, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung, memiliki nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,679 > 2,70$). Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pelayanan, lokasi dan biaya mempunyai pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Kec. Medan Tembung.

Kata kunci: *Pelayanan, Lokasi, Biaya, Minat Pasien*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis telah mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan biaya Terhadap Minat Pasien Dalam Menggunakan Jasa Persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung”**. Serta shalawat dan salam penulis ucapkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, teladan terbaik bagimanusia sepanjangZaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak – pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan juga do’a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujuan kepada:

1. Kedua orang tua saya Ayahanda *Sahrial* dan Ibunda *Asminah Nasution*, yang selama ini tak pernah lelah dalam memberi motivasi, dukungan serta doa dalam hidup saya karena mereka adalah sosok motivasi kebangkitan perjuangan hidupku, sosok yang begitu sangat dicintai dan di sayangi, sehingga berkat perjuangan pengorbanan mereka tak lelah panas hujan, mereka lalui mencari rezeki yang berkah demi saya anaknya tak sekalipun mereka mengeluh. Tak ada kata pantas di ucapkan kemereka selain terimah kasih sudah membesarkan anak yang sederhana yang punya cita-cita dan impian besar, walaupun kita dari keluarga sederhana bukan berarti aku bernasib sama seperti kalian sukses adalah tujuan bukan keturunan, karena dilahirkan saya dikeluarga sederhan saya punya hati tulang yang kuat untuk berjuang demi orang tua. Alhamdulillah berkatmotivasi, dukungan serta

doakalian saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. semoga Allah senantiasa melimpahkan rizki-Nya dan mempermudah segala urusan ayah dan bunda.

2. Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada seluruh keluarga dan adinda ***Fitrah Sulfalah*** yang selama ini tak pernah lelah dalam memberi motivasi, dukungan serta doa dalam hidup saya, terimakasih banyak yang sudah menjadi penyemangat sampai saat ini.
3. Bapak ***Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag*** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak ***Dr. Andri Soemitra, M.A***, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak ***Dr. Muhammad Yafiz M.Ag***, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu ***Dr. Nurlaila SE. M.A*** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Ibu ***Dr. Marliyah M.Ag*** Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak ***Imzar M.Si*** Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
9. Bapak ***Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc M.A*** selaku dosen pembimbing 1 penulisan skripsi.
10. Bapak ***Aqwa Naser Daulay, M.Si*** selaku pembimbing 2 penulisan skripsi.
11. Ibu ***Hj Hamidah Nst*** selaku yang mempunyai Rumah Bersalin sekaligus uwak saya yang telah memperbolehkan saya melakukan penelitian skripsi semoga kebaikan hati dan kerendahan hatimu diberikan keberkahaan dan dilancarkan usaha persalinannya.
12. Bapak/ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan saya banyak bekal ilmu pengetahuan selama mengenyam bangku perkuliahan.

13. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara atas dukungan dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan berlangsung sampai dengan selesai.
14. Seluruh teman teman Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan temen kelas Ekonomi Islam-D terkhusus Firman temen diskusi dikelas, Hanafi temen seperjuangan dikelas dan di organisasi,demisioner Ketua Dema-f Febi Uinsu, Periode2018-2019.Al-Manar temen seperjuangan dikelas dan di organisasi,demisioner Ketua Sema-f Febi Uinsu Periode2018-2019. Harist temen seperjuangan dikelas dan di organisasi,demisioner Bendahara Umum Sema-f Febi Uinsu,Periode2018-2019. Dan terakhir Hafiz temen seperjuangan dikelas dan di organisasi demisioner Sekertaris Dema–U UinsuPeriode2018-2019.
15. Seluruh Keluarga besar HMI KOMISARIAT FEBI UINSU tempat dimna saya belajar banyak berproses dalam berorganisasi, begitu banyak esensi berkecimpung di organisasi ini, semoga ilmu dan perjuangan dapat diterapkan demi masyarakat adil makmur yang di ridhai allah swt.
16. Serta pengurus HMJ EKI FEBI UINSU Periode2018-2019, sewaktu saya menjabat yang selalu mengkawal saya sebagai ketua umum sampai demisioner banyak pengalaman dan sejarah terukir bersama untuk kita semua.Penulis menyadari bahwa skripsi ini juga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan,05 Agustus 2019

Penulis,

Ali Amzah

NIM:51153113

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Minat	9
1. Karakteristik Minat.....	10
2. Faktor – Faktor Mempengaruhi Minat.....	10
3. Cara Pembentukan Minat.....	11
4. Minat Dalam Konsep Islam.....	12
5. Minat Penggunaan Jasa.....	13
6. Indikator Minat.....	14
B. Pengertian Pelayanan	14
1. Bentuk – Bentuk Pelayanan	16
2. Dasar Dasar Pelayanan	16
3. Indikator Pelayanan	18
4. Etika Dalam Pelayanan.....	19

5. Kualitas Pelayanan.....	23
6. Tujuan Pelayanan.....	25
7. Pelayanan Dalam Islam.....	26
8. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	29
C. Pengertian Lokasi	30
1. Indikator Lokasi	31
2. Langkah – Langkah Dalam Pemilihan Lokasi.....	32
3. Konsep Lokasi Dalam Ekonomi Islam.....	32
D. Pengertian Biaya.....	33
1. Penggolongan Biaya.....	34
2. Biaya Operasional.....	37
3. Jenis Biaya Operasional.....	38
4. Tujuan Biaya Operasional.....	39
5. Indikator Biaya Operasional.....	39
6. Biaya Persalinan.....	40
7. Biaya Menurut Perspektif Islam.....	43
8. Pengendalian Biaya Dalam Pandangan Islam.....	44
E. Penelitian Terdahulu Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	47
F. Kerangka Teoritis	49
G. Hipotesis Penelitian.....	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Jenis dan Sumber Data	51
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel	52
E. Definisi Operasional Variabel	53
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	54
G. Teknik Analisis Data	55

1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Uji Kualitas Data.....	55
a. Uji Validitas.....	55
b. Uji Relibilitas	56
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Heteroskedastisitas.....	57
c. Uji Autokorelasi.....	57
4. Analisis Regresi Linear Berganda	58
5. Uji Hipotesis	58
a. Uji Simultan Uji (F).....	59
b. Uji Parsial Uji (T)	59
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Bersalin Hj Hamidah.....	60
1. Sejarah Rumah Bersalin Hj Hamidah.....	60
2. Kehamilan dan Psikologi Pasien	61
3. Visi Dan Misi.....	67
4. Tinjauan Geografis.....	67
5. Struktur Organisasi.....	68
6. Sarana dan Prasarana.....	68
B. Analisis Deskriptif.....	71
1. Analisis Deskriptif Responden	72
a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	72
b. Karakteristik Responden Menurut Usia	72
2. Analisis Deskriptif Variabel	73
1. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pelayanan	73
2. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lokasi	75
3. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Biaya.....	76
4. Frekuensi Jawaban Responden Variabel Minat	77

C. Analisis Data	78
1. Uji Kualitas Data	78
a. Uji Validitas.....	78
b. Uji Reliabilitas.....	81
D. Uji Asumsi Klasik	83
1. Uji Normalitas.....	83
a. Uji Normalitas Pendekatan Histogram.....	84
b. Uji Normalitas Pendekatan Probabality Plot.....	85
c. Uji Kolmogrov –Smirnov	86
2. Uji Heteroskedastisitas.....	86
a. Metode Grafik	86
3. Uji Multikolinieritas	88
E. Analisis Regresi Linear Berganda	89
F. Pengujian Hipotesis	90
1. Uji Secara Parsial (Uji T)	90
2. Uji Secara Serempak Parsial (Uji F)	93
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	94
G. Pembahasan Hasil Penelitian	95
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Pasien	95
2. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Pasien.....	96
3. Pengaruh Biaya Terhadap Minat Pasien	97
4. Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Biaya Terhadap Minat Pasien..	97

BAB V PENUTUP

A. Penutup.....	99
B. Saran - Saran	100

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105
-----------------------------------	------------

LAMPIRAN.....	106
----------------------	------------

Tabel	Hal
1.1 Data Pesaing Lokasi Rumah Bersalin Hj Hamidah	5
2.1 Data Pesaing Biaya Rumah Bersalin Hj Hamidah	42
2.2 Ringkasan Penelitian Kajian Terdahulu	47
3.1 Ringkasan Penelitian Definisi Operasional	53
3.2 Tingkat Penilaian Jawaban	55
4.1 Fasilitas Gedung dan Transportasi	68
4.2 Fasilitas Umum	69
4.3 Distribusi Responden Jenis Kelamin	72
4.4 Distribusi Responden Usia	72
4.5 Hasil Uji Deskriptif	73
4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan	74
4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Lokasi	75
4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Biaya	76
4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat	77
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	79
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	79
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Biaya	79
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat	80
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan	80
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	82
4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya	82
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat	82
4.20 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	86
4.22 Hasil Uji Multikolinearitas	88
4.23 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	89
4.24 Hasil Uji t	91
4.25 Hasil Uji F	93
4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.3 Skema KerangkaTeoritis	49
4.18 Grafik Histogram.....	84
4.2 Grafik P-Plot.....	85
4.3 Hasil Analisis Heteroskedastisitas.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan dibidang perekonomian selamaini telah banyak membawa akibat perkembangan yang pesat dalam bidang usaha jasa. Sejalan dengan itu banyak bermunculan perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa yang berbentuk rumah sakit, salon dan lain-lain. Hal ini menimbulkan persaingan di antara perusahaan tersebut, untuk memenangkan persaingan mereka perusahaan memanfaatkan peluang bisnis yang ada dan berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka untuk menguasai pasar. Penguasaan pasar merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya, berkembang dan mendapatkan laba semaksimal mungkin. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan minat pelanggan.

Minat adalah kecenderungan yang menetap dalam subyek untuk merasa senang dan tertarik pada bidang atau hal tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam bidang itu.¹ Dengan demikian, minat dapat dilihat dari aspek perhatian, kesenangan, kegembiraan, dan kepuasan sebagai stimulasi bagi tindakan dan perbuatan seseorang.

Pelaku usaha jasa dituntut harus bisa mempertahankan minat pasar dan memenangkan persaingan. Dalam memenangkan persaingan, perusahaan jasa harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan minat bagi pelanggannya dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar.

¹Winkel W.S, *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Pelajar*, (Jakarta :PT.Gramedia, 1984).h.30.

Persalinan merupakan suatu peristiwa yang sangat penting dalam kehidupan wanita. Proses persalinan memiliki arti yang berbeda disetiap wanita, dengan belum adanya pengalaman akan memunculkan kecemasan dan ketakutan yang berlebih selama proses persalinan. Keadaan ini sering terjadi pada wanita yang pertama kali melahirkan.

Oleh karena itu, persalinan hijamah yang merupakan perusahaan jasa harus dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pasien, adalah memberikan minat pasien melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas jasa melalui pelayanan, lokasi dan biaya terhadap minat pasien. Akan dikaitkan dalam ekonomi islam ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam.²

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk menambah minat konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung minat akan terwujud demi mempertahankan minat tersebut.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini sesuai firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah/1: 267 yang berbunyi:

15. ²Mustafa Edwin, dkk. *Pengenalan eksklusif Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2007), h.

³Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta , 2003), h. 11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan daribumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamumenafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnyamelainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwaAllah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁴

Ayat ini menjelaskan bahwa Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Peran sumber daya manusia (SDM) dalam memajukan suatu usaha jasa sangatlah penting Salah satunya dalam pelayanan.

Lokasi adalah tempat perusahaanberoperasi atau tempat perusahaanmelakukan kegiatan untukmenghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya.⁵Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan.

Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Sesorang masyarakat ataupun khusus pasien persalinan harus cenderung memilih persalinanyangberlokasi dekat dengan aktivitasnya. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi

⁴Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010) h.45

⁵Fandy Tjiptono, *Manajemen Operasional*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2009) h. 92

pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya.

Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau mungkin terjadi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam arti sempit biaya merupakan bagian dari harga pokok yang dikorbankan dalam usaha untuk memperoleh penghasilan.⁶ Biaya yang ditetapkan harus sesuai standar yang diharapkan pelanggan, agar pelanggan dapat menggunakan jasa tersebut.

Karena dalam hal ini biaya merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dalam menggunakan jasa. Jika kemudian hari menggunakan jasa itu kembali, maka biaya yang ditetapkan harus jelas, tidak mudah sewaktu waktu berubah, Karena biaya suatu kualitas jasa mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai jasa tersebut. Jika tidak ada standar biaya yang jelas maka pelanggan akan merasa ragu dalam menggunakan jasa tersebut dan perusahaan gagal dalam menarik minat pelanggan. Biaya dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap minat pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan jasa tersebut dan akan merasa tidak minat setelah menggunakan jasa tersebut.

Perlu diketahui bahwa minat pasien berpengaruh besar pada kelangsungan hidup kedepannya dalam menggunakan jasa persalinan, khususnya ingin sekali kenyamanan yang begitu diharapkan dengan memperhatikan pelayanan, lokasi dan biaya. Namun dengan adanya keadaan dimana ibu tidak lagi mau mengunjungi persalinan karena sudah adanya rumah sakit sehingga mengurangi minat ibu oleh karena itu persaingan sangat besar terhadap persalinan.

Rumah persalinan Hj Hamidah berdiri sejak 22 Oktober 1996 merupakan salah satu rumah persalinan yang terletak di JL Letda Sujono Kec Medan Tembung. Rumah persalinan ini menjual obat-obatan dan menggunakan jasa

⁶Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009, h.14.

persalinan. Terdapat beberapa pilihan rumah persalinan yang berada disekitar di JL Letda Sujonoa Kec Medan Tembung, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pasien untuk memilih rumah persalinan tertentu. Pihak manajemen rumah persalinan berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pasien, baik itu pelayanan, lokasi, maupun biaya, sehingga dapat memberikan daya minat bagi pasiennya. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) pasien terhadap pelayanan, lokasi serta biaya yang ada dirumah persalinan, oleh karena itu berhasil tidaknya rumah persalinan dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pada pelayanan yang terbaik, lokasi yang mudah dijangkau dan biaya yang terjangkau pula.

Tabel 1.1
Data Pesaing Lokasi rumah bersalin
Di sekitar Jl. Letda Sujono. Kec Medan Tembung

NO	Nama Rumah Bersalin	Alamat
1	BKIA Rumah Bersalin	Jl. Letdasujono Gg. Perguruan
2	Cok Mantri Rumah Bersalin	Jl. Letda sujono
3	Klinik Bersalin Selamat	Jl. Letdasujono
4	RS Sehat	Jl. Letdasujono no 2 E
5	Rumah Bersalin Keluarga Husein	Jl. Letdasujono no.24

Sumber: observasi awal peneliti

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya persaingan bisnis Rumah Bersalin Hj Hamidah observasi awal peneliti dilakukan pada tanggal 03 januari 2019 hari kamis jam 13.00-15.00.Wib berada di daerah JL letda sujono Kec Medan Tembung. Untuk mempertahankan agar pangsa pasar rumah bersalin terus meningkat, pihak pengelola perbersalinan Hj Hamidah harus menerapkan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnis ini. Pengelola harus mulai berfikir, agar dapat mengetahui apa kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan terpuaskan oleh jasanya. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan, Konsumen yang puas terhadap jasa pelayanan

cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “pengaruh pelayanan, lokasi, dan biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi:

- 1 Kurangnya kualitas pelayanan dengan keterbatasan bidan persalinan sehingga antrian calon pasien panjang.
- 2 Kurang strategisnya letak rumah persalinan karena berada didalam gang sehinggacalon pasien sulit mengakses ketempat bersalin tersebut.
- 3 Adanya pesaing persalinan berada disekitar lokasi yang daerah rumah bersalin lebih startegis.
- 4 Tidak ada standar yang jelas berkenaan dengan biaya yang di tawarkan ke calon pasien

C. Pembatasan Masalah

Untuk lebih mengetahui lebih jelas masalah yang akan diteliti dan dengan mempertimbangkan keterbatasan yang ada pada peneliti, maka dibuat suatu batasan yang bertujuan untuk menghindari kekeliruan dalam menafsirkan judul peneliti tersebut, maka dalam melakukan peneliti, peneliti mengambil bagian-bagian terpenting dalam mengkaji pelayanan, lokasi dan biaya variabel –variabel x tersebut di dasarkan pada prinsip – prinsip ekonomi islam.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan Identifikasi Masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono. Kec. Medan Tembung?
2. Apakah Lokasi berpengaruh terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono. Kec. Medan Tembung?
3. Apakah Biaya berpengaruh terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono. Kec. Medan Tembung?
4. Apakah pelayanan, lokasi dan biaya berpengaruh secara simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono. Kec. Medan Tembung?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pelayanan, lokasi dan biaya berpengaruh secara simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah. Maka adapun tujuan dan manfaat penelitian yaitu:

a. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.
3. Untuk mengetahui pengaruh besar biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.
4. Untuk mengetahui minat ibu dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain yaitu:

b. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang di peroleh diperguruan tinggi dengan prakteknya di dunia usaha, khususnya tentang pengaruh pelayanan lokasi dan biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

2. Bagi Perusahaan

Untuk tambahan dan informasi yang bermanfaat bagi pihak perusahaan agar lebih memperhatikan pelayanan lokasi dan biaya dan memperbaiki kekurangan yang masih ada dalam perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Minat

Menurut Syaiful Bahri Djamarah Minat adalah kecenderungan yang menetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa aktivitas. Seseorang yang berminat terhadap aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dengan rasa senang.⁷Timbulnya minat terhadap suatu obyek ini ditandai dengan adanya rasa senang atau tertarik. Jadi boleh dikatakan orang yang berminat terhadap sesuatu maka seseorang tersebut akan merasa senang atau tertarik terhadap obyek yang diminati tersebut.

Komarudin juga mengatakan Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.⁸Dari pendapat para ahli tersebut dapat diasumsikan bahwa timbulnya minat seseorang itu disebabkan oleh beberapa faktor penting yaitu rasa tertarik atau rasa senang, faktor perhatian dan kebutuhan. Karena minat tidak dapat diukur secara langsung maka unsur-unsur atau faktor yang menyebabkan timbulnya minat tersebut diangkat untuk mengungkap minat seseorang.

Dalam faktor ini disusun pertanyaan yang berguna untuk mengungkap minat seseorang terhadap suatu kegiatan. Minat adalah memainkan peran penting dalam kehidupan seseorang dan mempunyai dampak yang besar atas perilaku dan sikap. Minat merupakan sumber motivasi yang mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka ingin lakukan bila diberi kebebasan untuk memilikinya. Bila mereka melihat sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maka mereka tertarik pada objek tersebut serta akan timbul kepuasan pada dirinya.

⁷Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008). h. 132

⁸Komarudin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: Grafindo, 1994), h. 94

1. Karakteristik Minat

Ada beberapa macam karakteristik minat, antara lain :

1. Minat menimbulkan sikap positif terhadap suatu obyek.
2. Adanya sesuatu yang menyenangkan yang timbul dari sesuatu objek.
3. Mengandung suatu penghargaan menimbulkan keinginan atau gairah untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi keinginan atau gairah untuk mendapatkan sesuatu yang menjadi minatnya.

Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap jasa terkait, meliputi:

1. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
2. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
3. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.⁹

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat

Minat pada seseorang akan suatu obyek atau hal tertentu tindakan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan maka minat tersebut dapat berkembang.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat, yaitu:¹⁰

- a) Perbedaan pekerjaan artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain.

⁹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2001),h. 32

¹⁰Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 205

- b) Perbedaan sosial ekonomi artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya daripada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- c) Perbedaan hobi/kegemaran artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- d) Perbedaan jenis kelamin artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, misalnya pada pola berbelanja.
- e) Perbedaan usia, artinya setiap usia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya.

3. Cara Pembentukan Minat

Minat pada dasarnya dapat dibentuk dalam hubungannya dengan obyek. Yang paling berperan dalam pembentukan minat selanjutnya dapat berasal dari orang lain, meskipun minat dapat timbul dari dalam dirinya sendiri. Adapun pembentukan minat dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut :

- a) Memberikan informasi yang seluas-luasnya, baik keuntungan maupun kerugian yang ditimbulkan oleh obyek yang dimaksud. Informasi yang diberikan dapat berasal dari pengalaman, media cetak, media elektronik.
- b) Memberikan rangsangan, dengan cara memberikan hadiah berupa barang atau sanjungan yang dilakukan individu yang berkaitan dengan obyek
- c) Mendekatkan individu terhadap obyek, dengan cara membawa individu kepada obyek atau sebaliknya mengikutkan individu-individu pada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh obyek yang dimaksud.
- d) Belajar dari pengalaman.

4. Minat Dalam Konsep Islam

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Minat juga dapat diartikan sebagai keinginan. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dengan demikian, pengertian minat atau keinginan adalah “hasrat akan pemuas kebutuhan yang spesifik, tetapi mempengaruhi keinginan manusia.

Minat adalah “suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian terhadap sesuatu dan disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membutuhkan lebih lanjut.¹¹ Minat merupakan keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu sebelum perilaku tersebut dilaksanakan. Adanya minat untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah kegiatan tersebut akhirnya akan dilakukan.

Dengan demikian perilaku merupakan “niat/minat” yang sudah direalisasikan dalam bentuk tingkah laku yang tampak. Dalam teori tindakan beralasan diuraikan bahwa kehendak/minat dipengaruhi oleh sikap dan norma yang dihubungkan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS An-Najm ayat 39-40:

وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ۚ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ۚ

Artinya

Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, Dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).¹²

¹¹Ramayulis, *Metodologi Pengajaran Agama Islam*, (Jakarta: Kalam Mulis, 2001). h. 84

¹²Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 546

5. Minat Penggunaan Jasa

Minat merupakan suatu dorongan yang kuat dalam diri seseorang terhadap sesuatu. Minat adalah rasa lebih suka dan ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh.¹³Keinginan seseorang akan sesuatu menimbulkan kegairahan terhadap sesuatu tersebut. Minat dapat timbul dengan sendirinya, yang diawali dengan adanya rasa suka terhadap sesuatu. Menurut Muhibbin Syah, secara sederhana, minat (*Interest*) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.¹⁴

Penggunaanminat John Killis, Mendefinikan antara lain:

- a) Melalui pernyataan senang atau tidak senang terhadap aktivitas (*expressed interest*) pada subjek yang diajukan sejumlah pilihan yang menyangkut berbagai hal atau subjek yang bersangkutan diminta menyatakan pilihan yang paling disukai dari sejumlah pilihan.
- b) Melalui pengamatan langsung kegiatan-kegiatan yang palingSering dilakukan (*manitest interest*), cara ini disadari mengandung kelemahan karena tidak semua kegiatan yang sering dilakukan merupakan kegiatan yang disenangi sebagaimana kegiatan yang sering dilakukan mungkin karenaterpaksa untuk memenuhi kebutuhan atau maksud-maksudtertentu.
- c) Melalui pelaksanaan tes objektif (*tested interest*) dengan coretan atau gambar yang dibuat.
- d) Dengan menggunakan tes menggunakan jas yang lebih dipersiapkan secara baku (*inventory interest*)

¹³Slameto,*Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi*, (Jakarta : Rineka Cipta).h.121.

¹⁴Muhibbin Syah,*Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*,(Bandung : Rosdakarya,2008)h.152.

6. Indikator Minat

Crow dan Crow sebagaimana yang dikutip oleh Dyah Widyarini menyatakan bahwa sikap seseorang dalam memutuskan melakukan konsumsi minat dipengaruhi oleh tiga komponen, yaitu :

1. *Cognitive Component*: kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek.
2. *Affective Component*: Emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek itu diinginkan atau disukai.
3. *Behavioral Component* : Merefleksikan kecenderungan dan perilaku aktual terhadap suatu objek, yang mana komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan suatu tindakan.¹⁵

Jadi, minat calon pasien Hj Hamidah adalah keinginan konsumen untuk memakai jasa yang disediakan oleh persalinan Hj Hamidah tersebut.

B. Pengertian Pelayanan

Menurut Tjiptono pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.¹⁶ Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁷ Pelayanan (*customer*

¹⁵Dyah Widyarini, *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang pada Bank syari'ah*, Skripsi tidak dipublikasikan, Semarang : IAIN Walisongo, 2009.

¹⁶Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 243

¹⁷ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), h. 152

service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁸

Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standarbaik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁹

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan menurut tiket yang diberikan loket. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²⁰.

¹⁸Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415

¹⁹Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275

²⁰Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 81 Thn 1993

1. Bentuk Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidangnya hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2. Dasar - Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:²¹

- a) Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudahkenal.
- d) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas haruscepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen

Sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

²¹Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 205

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

3. Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman, menyatakan atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:²²

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

²²Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama* (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008), h. 96

2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun.
4. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
5. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

Konsumen akan menggunakan kelima dimensi kualitas untuk membentuk penilaiannya terhadap kualitas jasa yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap jasa. Berkaitan dengan lima dimensi jasa tersebut, perusahaan harus bisa meramu dengan baik, bila tidak hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang diharapkan pelanggan yang dapat berdampak pada perilaku konsumen dalam melakukan pembelian.

4. Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan

menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.²³

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, dll.

Adapun sikap dan perilaku terpuji (mahmudah), antara lain berlaku jujur (*al-amanah*), memelihara diri (*al-iffah*), perlakuan baik (*ihsan*), kebenaran (*adl*), keberanian (*syaja'ah*) dan malu (*haya'*).²⁴

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut.²⁵

a. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

b. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

²³Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang : Ikhlas, 2005), h. 1

²⁴Sudarsono, *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, (Jakarta: Rineka, 1993), h. 56

²⁵Kasmir, *Etika Customer Servic*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), h. 81-83

c. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

d. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

e. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

Adapun konsep konsep Al-Quran tentang etika dan bisnis berporos pada nilai nilai tauhid yang diyakini secara prinsip ia telah menjadikan empat pilar berikut ini:²⁶

a. Tauhid

Sistim etika Islam yang meliputi kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermim dalam konsep tauhid yang berhubungan dengan tuhan. Ummad manusia taklain adalah wadah kebenaran dan harus memantulkan kemuliannya.

b. Keseimbangan (adil)

Pandangan Islam mengenai kehidupan berasal dari suatu persepsi mengenai alam. Keseimbangan atau keharmonisan melainkan suatu sipat yang dinamis yang mengarahkan kekuatan hebat menentang segenap ketidakadilan. Keseimbangan juga harus terwujud dalam kehidupan ekonomi. Dalam segala bisnis yang dijalannya, Nabi Muhammad SAW menjadikan nilai adil sebagai standar utama.

²⁶Muhammad, *Visi Al-Quran Tentang Etika dan Bisnis*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), h. 11

c. Kehendak bebas

Ialah suatu kontribusi Islam yang paling orisinal dalam filsafat sosial adalah konsep mengenai manusia, “bebas” hanya tuhanlah yang mutlak bebas. Prinsip kebebasan ini pun mengalir dalam ekonomi Islam, prinsip transaksi ekonomi yang menyatakan asas hukum ekonomi adalah halal.

d. Pertanggung jawaban

Selanjutnya Nabi Muhammad SAW mewariskan pula tanggungjawab dalam kerangka dasar etika bisnisnya. Kebebasan harus diimbangi dengan pertanggung jawaban dengan manusia, setelah menentukan data pilih antara yang baik dengan yang buruk.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara’ dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Etika pelayanan perspektif Islam bisa dilihat dari pelayanan prima yang diberikan kepada pihak persalinan Hj Hamdah, di mulai dari karakteristik pelayanan dan juga etika pelayanan. Rasulullah SAW bersabda :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. [رواه البخاري ومسلم]

Artinya

Dari Abu Hurairah radhiyallahu 'anhu, sesungguhnya Rasulullah Shollallahu 'Alaihi Wasallam telah bersabda, " Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan menghormati tamunya. (HR. Bukhari dan Muslim)

Semua ini menunjukkan bahwa etika pelayanan dalam pespektif Islam tidak bisa lepas, karna untuk melayani dengan baik seorang petugas harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat di percaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat

5. Kualitas Pelayanan

Menurut Ahmad Tjahjono Kualitas Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²⁷

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁸

²⁷ Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2003), h.345

²⁸ Boediono, *PelayananPrimaPerpajakan*, h. 11

Tjahjono, ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut.²⁹

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemennya. Elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada di lingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.

²⁹ibid,h. 345- 347

Menimbulkan daya minat pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. Menurut Tjahjtono kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan.

6. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a. Transparansi

pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik³⁰.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Kualitas dan standar pelayanan pada kebanyakan unit usaha-usahakepariwisataan umumnya banyak tergantung pada unsur manusia. Karena itu perlengkapan dan fasilitas yang digunakan, intensitas kegunaannya banyak pula tergantung pada manusia-manusia yang melayaninya disinilah pentingnya tenaga terdidik, perlengkapan dan semua fasilitas dapat digunakan seefisien mungkin dan efektif pemakaiannya.³¹

7. Pelayanan Dalam Islam

Menurut Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum³².

Dalam pelayanan publik ada 2 hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan teleologi dan pendekatan deontologi. Pendekatan Teleologi yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai

³⁰ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 6

³¹ Yoeti, O.A. *Strategi Pemasaran Hotel*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 10

³² Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), h.

kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam QS. At-Taubah/ 09: 105 :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ
وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya

“Dan Katakanlah: Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”³³

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengalok merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan. Baik Al-Quran maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Quran dan Sunnah. Sopan adalah pondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar dari jiwa pelayanan dalam bisnis.

³³Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h.203

Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami Rasulullah mengatakan “*saidul kaunkhalimuhum*” (pengurus atau pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu sikap murah hati, ramah dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja. Adapun budaya kerja dalam Islam yang mengaju kepada sifat-sifat Nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh³⁴:

a. Shiddiq

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

b. Istiqomah

Berarti konsisten dalam Iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dengan ketenguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

c. Fathanah

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

d. Tabligh

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuanketentuan ajaran Islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

³⁴Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 24.

e. Amanah

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat baik) dalam segala hal.

Bekerja dan berusaha merupakan fitrah manusia untuk mewujudkan kehidupan yang baik, dan makmur dimuka bumi ini.³⁵ Karena budaya islam bertumpu dan akhlakul karimah, ummat islam akan menjadikan akhlak sebagai energy bathin yang terus menyala dan mendorong setiap langkah kehidupannya di jalan yang lurus. Semangat dirinya adalah *minallah fisabilillah*, (dari Allah, di jalan Allah, dan untuk Allah)³⁶.

8. Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik

³⁵Muhammad Said, *Pengantar Ekonomi Islam*, Dasar-Dasar dan Pengembangan, (Pekanbaru : Suska Press, 2008), h. 10.

³⁶Nani Machendrawaty, *Pengembangan Masyarakat Islam*, (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2001), h.18.

kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil syar'ayah terdapat dalam QS An-Nisa ayat 86.

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya:

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa), Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.³⁷

Dari ayat diatas maka dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dihubungkan dengan sebuah perusahaan dibidang jasa bisa menjadi landasan bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumennya. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sebuah bisnis haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi perusahaan yaitu kepuasan kepada konsumen.

C. Pengertian Lokasi

Menurut Rambat Lupiyoadi Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.³⁸ Lokasi adalah letak, tempat atau penempatan suatu benda, keadaan pada permukaan bumi.

Lokasi adalah tempat dimana orang-orang biasa berkunjung. Lokasi dalam hubungannya dengan pemasaran adalah tempat yang khusus dan unik

³⁷Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, h 517.

³⁸Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 76

dimanalah tersebut dapat digunakan untuk berbelanja. Maka dapat disimpulkan bahwa lokasi yang dimaksud adalah suatu letak atau tempat yang tetap dimana orang bisa berkunjung untuk berbelanja, tempat itu berupa daerah pertokoan atau suatu stand atau counter baik di dalam maupun di luar gedung. Lokasi yang strategis mempengaruhi seseorang dalam menimbulkan keinginan untuk melakukan pembelian karena lokasinya yang strategis, terletak di arus bisnis, dan sebagainya.³⁹

1. Indikator Lokasi

Tjiptono pemilihan lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut :⁴⁰

1. Akses,
Yaitu lokasi yang mudah dijangkau dengan transportasi umum.
2. Visibilitas,
Yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat jelas dari jarak pandang normal
3. Lalu lintas,
Menyangkut pertimbangan utama, yaitu banyak orang yang berlalu lalang bias memberikan peluang besar pada keputusan pembelian yang sering terjadi spontan atau tanpa perencanaan dan kepadatan atau kemacetan lalu lintas bias juga menjadi hambatan.
4. Tempat parkir
Misalnya yang luas, nyaman dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Lingkungan,
Yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

³⁹Render dan Jay Heizer, *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2001) h. 3.

⁴⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007) h. 92.

Peraturan pemerintah yang berisi tentang ketentuan untuk mengukur lokasi dari sebuah usaha-usaha tertentu. Dapat disimpulkan bahwa lokasi usaha merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan minat beli konsumen pada suatu usaha ataupun bisnis. Untuk itu bagi setiap pengusaha atau pebisnis dapat melakukan hal-hal strategi penempatan lokasi dengan cara mencari

2. Langkah-langkah dalam Pemilihan Lokasi

Menurut Teguh Astriyanto cara pemilihan lokasi yang lebih pragmatis menggunakan tiga langkah sebagai berikut: Pertama memilih wilayah (daerah) secara umum. Untuk ini ada lima faktor sebagai dasarnya yaitu

- 1) Dekat dengan pasar.
- 2) Dekat dengan bahan baku.
- 3) Tersedianya fasilitas pengangkutan,
- 4) Terjaminnya pelayanan umum seperti penerangan listrik, air, bahan bakar.

Kondisi iklim dan lingkungan yang menyenangkan. Kedua, memilih masyarakat tertentu di wilayah yang dipilih pada pemilihan tingkat pertama.

3. Konsep Lokasi Dalam Ekonomi Islam

Pemilihan lokasi yang baik adalah salah satu yang harus diperhatikan oleh usaha jasa. Agar usahanya dapat terlihat oleh orang banyak, sehingga terdapat beberapa yang akan dipikirkan untuk menemukan lokasi yang tepat. Penentuan lokasi tersebut harus diperhatikan oleh usaha jasa tersebut karena tidak akan pernah lepas tanggung jawab dari lingkungan sekitarnya, dengan melihat bahwa tidak akan merugikan lingkungan sekitarnya dan melakukan kerusakan. Islam merupakan agama mengatur semua aspek di muka bumi salah satunya adalah bagaimana manusia melindungi dan menjaga lingkungan serta

tidak mencoba merusaknya. Hal ini merupakan salah satu ajaran islam, yaitu dilarang melakukan kerusakan lingkungan seperti dituliskan dalam QS Al-A'raaf 56 yaitu

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا
وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya

Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.⁴¹

Islam melarang untuk melakukan kerusakan lingkungan, sehingga dapat merugikan orang lain. Allah SWT melarang umatnya untuk menghancurkan atau merusak yang ada di muka bumi, melainkan menjaga dan melindunginya. Begitu juga dengan penentuan lokasi usaha jasa yang diharapkan bukan memberi efek negatif untuk lingkungan dan masyarakat sekitar usaha jasa tersebut.

Keimanan bukan hanya hal beribadah akan tetapi juga dalam berperilaku terhadap makhluk hidup dan sesamanya. Dengan memperhatikan lingkungan sekitar, dan juga menjaganya tidak mencoba merusak ataupun memberi dampak yang buruk merupakan salah satu keimanan seseorang serta merupakan salah satu ibadah. Oleh karena itu, dalam membuka usaha di perlukan mencari tempat di mana yang tidak merugikan lingkungan sekitarnya, melainkan akan memberikan keuntungan lingkungan sekitar.

D. Pengertian Biaya

Menurut Henry Simamora Biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat

⁴¹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, h 157

ini atau di masa mendatang bagi organisasi.⁴² Biaya adalah pengurangan pada aktiva netto sebagai akibatdigunakannya jasa-jasa ekonomi untuk menciptakan penghasilan. Biaya adalah pengorbanan sumber daya atau nilai *ekuivalen* kasyang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat sekarang atau di masa yang akandatang.Biaya dalam ilmu ekonomi adalah pengorbanan untuk menghasilkan sesuatu, baik yang berwujud uang maupun jasa.⁴³

Menurut Carter dan Usry, “Biaya didefinisikan sebagai nilai tukar, pengeluaran, pengorbanan untuk memperoleh manfaat. Dalam akuntansi keuangan, pengeluaran atau pengorbanan pada saat akuisisi diwakili oleh penyusutan saat ini atau di masa yang akan datang dalam bentuk kas atau aktiva lain.”⁴⁴ Dari pendapat-pendapat diatas, dapat diambil suatu kesimpulan bahwa biaya adalah pengorbanan ekonomis atau pengeluaran-pengeluaran dari sumber ekonomi yang dapat diukur dalam satuan uang, untuk mencapai tujuan tertentu.

Analisa biaya berhubungan antara biaya dengan kegiatan produksi. Pembahasan teori biaya menggunakan dua asumsi, yaitu: ⁴⁵

1. Perusahaan bergerak pada pasar persaingan sempurna. Harga output ditentukan pasar.
2. Faktor produksi yang digunakan adalah barang dan modal tenaga kerja. Dalam jangka pendek hanya tenaga kerja yang bersifat variabel.

1. PenggolonganBiaya

Penggolongan adalah proses pengelompokkan secara sistimatis atas seluruh elemen yang ada dalam golongan tertentu, yang lebih ringkas untuk memberikan informasi yang penting. Pengelompokkan

⁴²Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN, 2006, h.36.

⁴³M Umar Burhan, *Konsep Dasar Teori Ekonomi Mikro*, (Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, 2006), h.157.

⁴⁴Charter Willian K. dan Milton F. Usry, *Akuntansi Biaya*, Jakarta: Salemba Empat, 2002, h.29

⁴⁵Sadono Sukirno, *Mikroekonomi Teori Pengantar*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009), h.208 .

biaya dilakukan berbagai cara. Umumnya penggolongan biaya di tentukan atas dasar tujuan yang hendak dicapai dengan penggolongan tersebut.

1. Objek pengeluaran
2. Fungsi pokok dalam perusahaan
3. Hubungan biaya dengan sesuatu yang di biayai
4. Jangka waktu dan manfaatnya
5. Perilaku biaya dalam hubungannya dengan perubahan volume kegiatannya

Berikut ini adalah uraian mengenai penggolongan biaya diatas.⁴⁶

1. Penggolongan biaya menurut obyek pengeluaran

Dalam cara ini, nama obyek pengeluaran merupakan dasar penggolongan biaya. Misalnya nama obyek pengeluaran adalah bahan bakar, maka semua pengeluaran yang berhubungan dengan bahan bakar disebut biaya bahan bakar.

2. Penggolongan biaya menurut fungsi pokok dalam perusahaan

Dalam perusahaan manufaktur ada tiga fungsi pokok, yaitu fungsi produksi, fungsi pemasaran, dan fungsi administrasi dan umum. Oleh karena itu dalam perusahaan manufaktur. Biaya dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok:

- a. Biaya produksi

Merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk mengolah bahan baku menjadi produk jadi yang siap untuk dijual. Menurut obyek pengeluarannya, biaya produksi dapat dibagi menjadi: biaya bahan baku, biaya tenaga kerja, dan biaya *overhead* pabrik.

- b. Biaya pemasaran

Merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk melaksanakan kegiatan pemasaran produk.

- c. Biaya administrasi dan umum

⁴⁶Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009, h.14.

Merupakan biaya-biaya yang terjadi untuk mengkoordinasi kegiatan produksi dan pemasaran produk.

3. Penggolongan biaya menurut hubungan biaya dengan sesuatu yang dibiayai

Dalam hubungannya dengan sesuatu yang dibiayai, biaya dapat dikelompokkan menjadi dua golongan biaya langsung dan biaya tidak langsung, yaitu:

a. Biaya Langsung (*direct cost*)

adalah biaya yang langsung dibebankan pada objek atau produk, misalnya bahan baku langsung, upah tenaga kerja yang terlibat langsung dalam proses produksi, biaya iklan, ongkos angkut, dan sebagainya.

b. Biaya Tidak Langsung (*indirect cost*)

adalah biaya yang sulit atau tidak dapat dibebankan secara langsung dengan unit produksi, misalnya gaji pimpinan, gaji mandor, biaya iklan untuk lebih dari satu macam produk, dan sebagainya. Biaya tidak langsung disebut juga biaya *overhead*.

4. Penggolongan biaya jangka waktu manfaatnya⁴⁷

Menurut jangka waktu manfaatnya, biaya dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Pengeluaran modal (*capital expenditure*).

Adalah biaya yang mempunyai manfaat lebih dari satu periode akuntansi. Contohnya: pengeluaran untuk pembelian aktiva tetap, untuk reparasi besar terhadap aktiva, biaya depresiasi, biaya amortisasi.

b. Pengeluaran pendapatan.

Adalah biaya yang hanya mempunyai manfaat dalam periode akuntansi terjadinya pengeluaran tersebut. Contohnya: biaya iklan, biaya tenaga.

⁴⁷Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, h.29

5. Penggolongan Biaya Menurut Perilaku dalam Hubungannya dengan Perubahan Volume Kegiatan Dalam hubungannya dengan perubahan volume kegiatan, biaya dapat digolongkan menjadi:
 - a. Biaya Tetap (*fixed*), yaitu biaya yang jumlahnya tetap konstan tidak dipengaruhi perubahan volume kegiatan atau aktivitas sampai tingkat kegiatan tertentu. Contohnya gaji direktur produksi.
 - b. Biaya Semi *Fixed*, yaitu biaya yang tetap untuk tingkat volume kegiatan tertentu dan berubah dengan jumlah yang konstan pada volume produks tertentu.
 - c. Biaya Variabel yaitu biaya yang jumlah totalnya berubah secara sebanding dengan perubahan volume kegiatan atau aktivitas. Contohnya biaya bahan baku dan biaya tenaga kerja langsung.
 - d. Biaya Semi Variabel yaitu biaya yang jumlah totalnya berubah tidak sebanding dengan perubahan volume kegiatan. Biaya semi variabel mengandung unsur biaya tetap dan biaya variabel. Contohnya biaya listrik yang digunakan.

2. Biaya Operasional

Biaya operasional merupakan salah satu jenis biaya yang dikeluarkan perusahaan setiap tahunnya baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil dalam jumlah tertentu. Biaya operasional kadang juga disebut dengan biaya komersial. Biaya operasional adalah seluruh biaya operasi kecuali biaya bunga dan biaya pajak penghasilan.⁴⁸ Adapun yang menyatakan bahwa biaya operasional adalah biaya yang muncul dari

⁴⁸Earl K. Stice, James D. Stice dan K. Fred Skousen, *Akuntansi Keuangan* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2009), Edisi 16, h 215.

aktivitas penjualan barang dan jasa oleh perusahaan kepada pelanggan.⁴⁹ Selain itu ada juga yang kadang menganggap biaya operasional sebagai biaya yang memiliki pengaruh besar dalam mempengaruhi keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya.⁵⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa biaya operasional merupakan biaya yang berhubungan langsung dengan aktivitas perusahaan.⁵¹

3. Jenis Biaya Operasional

Secara umum, biaya operasional dibedakan menjadi dua kelompok diantaranya adalah: ⁵²

a. Biaya pemasaran

Biaya pemasaran adalah biaya yang dimulai ketika biaya produksi selesai yaitu ketika proses produksi selesai dan barang-barang telah siap untuk dijual. Biaya pemasaran terdiri dari 2 yaitu:

b. Biaya penjualan

Biaya penjualan adalah keseluruhan aktivitas yang berkaitan dengan upaya untuk mencari dan memperoleh penjualan produk perusahaan.

c. Biaya pemenuhan pesanan

Biaya pesanan adalah keseluruhan biaya yang dikeluarkan berkaitan dengan upaya untuk memenuhi pesanan sesuai dengan keinginan konsumen.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa biaya pemasaran merupakan biaya yang secara keseluruhan berhubungan dengan biaya penjualan dan biaya distribusi produk suatu perusahaan, diantaranya adalah biaya telepon dan listrik kantor pemasaran, biaya penyusutan kantor pemasaran, gaji staf administrasi pemasaran, biaya

⁴⁹Catur Susanto dan Safrida Rumondang Parulian, *Anggaran* (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2010), h. 86.

⁵⁰Rudianto, *Penganggaran*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2009), h. 116.

⁵¹Rudianto, *Pengantar Akuntansi*, (Jakarta : PT. Erlangga, 2008), h.15.

⁵²Ibid., h.116

pengepakan dan pengiriman produk, biaya penyusutan kendaraan pemasaran, dan lain-lain.

d. Biaya administrasi umum

Biaya administrasi umum adalah biaya yang secara keseluruhan berkaitan dengan aktivitas operasional kantor yang mengatur dan mengendalikan perusahaan secara umum. Biaya administrasi umum diantaranya adalah gaji staf administrasi, gaji manajer dan direktur, biaya sewa, biaya telepon dan listrik kantor administrasi.

4. Tujuan Biaya Operasional

Setiap biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan mempunyai tujuan tertentu, tidak terkecuali biaya operasional. Adapun tujuan dari biaya operasional bagi suatu perusahaan adalah:⁵³

- a. Mengkoordinasikan kas masuk dan kas yang keluar, serta mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga pengelolaan operasional perusahaan dapat efisien dan efektif. Untuk mengambil keputusan.
- b. Digunakan sebagai pegangan atau pedoman bagi manajer dalam melakukan kegiatan-kegiatan operasional perusahaan

5. Indikator Biaya Operasional

Menurut Sofyan Syafri Harahap terdapat 2 indikator biaya operasional yaitu sebagai berikut:⁵⁴

- 1) Biaya penjualan, adalah seluruh biaya-biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan penjualan sampai barang itu berada di tangan konsumen, seperti biaya pengiriman, pajak-pajak yang dikenakan dengan penjualan, promosi, dan gaji tenaga penjual.

⁵³Siti Anisah, 2008, Bab II Landasan Teori, <http://www.google.com> Diunduh pada tanggal 12 April 2019

⁵⁴Sofyan Syafri Harahap, *Teori Akuntansi Edisi Revisi*, (Jakarta, Rajawali Pers, 2011) h. 86

- 2) Biaya umum dan administrasi, adalah biaya yang dikeluarkan untuk kegiatan-kegiatan di luar kegiatan penjualan seperti kegiatan administrasi, kegiatan personalia, dan umum. Misalnya gaji pegawai bagian umum (yang bukan barang produksi, pemasaran), air, telepon, pajak, iuran, dan biaya kantor.

6. Biaya Persalinan

Persalinan adalah suatu proses yang dimulai dengan adanya kontraksi uterus yang menyebabkan terjadinya dilatasi progresif dari serviks, kelahiran bayi, dan kelahiran plasenta, dan proses tersebut merupakan proses alamiah.⁵⁵

Prawirohardjo Persalinan normal adalah proses pengeluaran hasil konsepsi yang dapat hidup dari dalam uterus melalui vagina ke dunia luar dengan presentasi belakang kepala tanpa memakai alat-alat atau pertolongan istimewa serta tidak melukai ibu dan bayi, dan pada umumnya berlangsung dalam waktu kurang dari 24 jam.⁵⁶

Biaya sering diartikan sebagai nilai suatu pengorbanan untuk memperoleh suatu output tertentu. Pengorbanan itu dapat berupa uang, barang, tenaga, waktu maupun kesempatan. Biaya persalinan sangat bervariasi, tergantung fasilitas yang diinginkan. Selain fasilitas, jenis persalinan juga membedakan tarif layanan bersalin di klinik maupun rumah sakit. Persalinan normal tentu lebih murah dibanding caesar, tetapi bisa juga bertambah mahal jika disertai komplikasi yang butuh penanganan lebih lanjut.

Penelitian Damsir tentang perilaku ibu bersalin yang berhubungan dengan akses pencarian pelayanan kesehatan di kabupaten Oku Sumatera Selatan menyimpulkan bahwa pendapatan, biaya persalinan dan dukungan keluarga memiliki hubungan yang signifikan dengan pencarian pelayanan kesehatan.

⁵⁵Bobak, lawdermik, *Keperawatan Maternitas* (Jakarta, 2005), h 245

⁵⁶Prawirohardjo S, *Ilmu Kebidanan* (Jakarta, 2008,) h. 100

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 59 Tahun 2014 Tentang tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggara program jamin kesehatan Pasal 11⁵⁷.

(1) Jasa pelayanan kebidanan, neonatal, dan Keluarga Berencana yang dilakukan oleh bidan atau dokter sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf f ditetapkan sebagai berikut:

- a) Pemeriksaan ANC sesuai standar diberikan dalam bentuk paket paling sedikit 4 (empat) kali pemeriksaan, sebesar Rp200.000,00 (dua ratus ribu rupiah);
- b) Persalinan pervaginam normal sebesar Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah);
- c) Persalinan pervaginam dengan tindakan emergensi dasar sebesar di Puskesmas PONEC Rp750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah);
- d) Pemeriksaan PNC/neonatus sesuai standar dilaksanakan dengan 2 (dua) kali kunjungan ibu nifas dan neonatus pertama dan kedua (KF1-KN1 dan KF2-KN2), 1 (satu) kali kunjungan neonatus ketiga (KN3), serta 1 (satu) kali kunjungan ibu nifas ketiga (KF3), sebesar Rp 25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) untuk tiap kunjungan dan diberikan kepada pemberi pelayanan yang pertama dalam kurun waktu kunjungan;
- e) pelayanan tindakan pasca persalinan di Puskesmas sebesar Rp175.000 (seratus tujuh puluh lima ribu rupiah);
- f) pelayanan pra rujukan pada komplikasi kebidanan dan neonatal Rp125.000,00 (seratus dua puluh lima ribu rupiah); dan
- g) pelayanan KB:

⁵⁷Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 59 Thn 2014

Tabel 2.1
Data PesaingBiaya Persalinan
Di Sekitar Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.

NO	Nama Rumah Bersalin	Biaya Persalinan
1	Rumah Bersalin Hj Hamidah	1-3/hari. Normal : Rp600.000 Caesar : Rp800.000
2	BKIA Rumah Bersalin	1-3/hari. Normal : Rp600.000 Caesar : Rp900.000
3	Cok Mantri Rumah Bersalin	1-3/hari. Normal : Rp 700.000 Caesar : Rp900.000
4	Klinik Bersalin Selamat	1-3/hari. Normal : Rp 700.000 Caesar : Rp900.000
5	Rumah bersalin Sehat	1-3/hari. Normal : Rp 650.000 Caesar : Rp900.000
6	Rumah Bersalin Keluarga Husein	1-3/hari. Normal : Rp 700.000 Caesar : Rp900.000

Sumber: observasi peneliti

Berdasarkan tabel di atas terlihat biaya persalinan Hj Hamidah dan beberapa persaingan bisnis biaya rumah bersalin ada biaya persalinan secara normal dan caesar. peneliti dilakukan pada tanggal 03 januari 2019 hari minggu jam 13.00-15.00.Wib berada di daerah JL letda sujono Kec Medan Tembung Biaya persalinan Hj Hamidah secara Normal sebesar Rp 600.000 dan secara Caesar : Rp 850.000 kita bandingkan dengan klinik bersalin selamat dari biaya normal Rp600.000 dan caesar Rp900.000 kedua nya memiliki biaya berbeda ditinjau dari pelayanan dari klinik bersalin yang sangat baik dengan jumlah bidan yang begitu ramai tidak sedikit, sehingga pasien tidak lagi susah antri, kemudian fasilitas ruangan sangan baik dengn lokasinya begitu startegis tepat di jalan raya sehingga penduduk yang sering melintas tahu akan keberadaan rumah bersalin tersebut biayanya begitu konsisten tidak mudah seawktu berubah dan pasien tahu berapa biaya yang jelas dikeluarkan. Untuk mempertahankan agar biaya pasar rumah bersalin terus meningkat, pihak pengelola persalinan Hj Hamidah harus menerapkan strategi peayanan yang baik menambah bidan dan menambah fasilitas ruang tunggu juga penerapan biayanya jelas tidk mudah mudah berubah sehingga pasien tahu kejelasan biaya yang ada di persalinan Hj Hamidah, gunanya mampu bersaing lebih tepat dalam menjalankan bisnis ini lebih baik kedepannya.

7. Biaya Menurut Perspektif Islam

Islam adalah agama universal yang meliputi seluruh kehidupan manusia, baik urusan dunia maupun akhirat, baik jasmani maupun rohani. Manusia dalam hidupnya membutuhkan makanan, sandang dan lain sebagainya yang semua itu harus didapat dengan bekerja. Ajaran agama islam dapat menjamin kebahagiaan hidup manusia yang ajarannya mencakup segala aspek kehidupan yang dapat dijadikan pedoman bagi manusia dalam beraktifitas tiap harinya.

Aktifitas yang berhubungan dalam rangka mempertahankan hidup. Manusia juga dituntut untuk bisa meningkatkan produktivitas hidup. Hal ini yang akan membuat manusia bisa bertahan. Allah menciptakan alam semesta yang didalamnya terdapat banyak sumber daya alam yang bisa dimaksimalkan oleh manusia bukan merusaknya. Sebagaimana disebutkan dalam QS At-Taubah ayat 111 :

إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَىٰ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنْفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنْ لَهُمُ
الْجَنَّةُ ۖ يَفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَيَقْتُلُونَ وَيُقْتَلُونَ ۖ وَعَدًا
عَلَيْهِ حَقًّا فِي التَّوْرَةِ وَالْإِنْجِيلِ وَالْقُرْآنِ ۚ وَمَنْ أَوْفَىٰ
بِعَهْدِهِ مِنَ اللَّهِ ۚ فَاسْتَبْشِرُوا بَبَيْعِكُمُ الَّذِي بَايَعْتُمْ بِهِ
وَذَٰلِكَ هُوَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ

Artinya :

Sesungguhnya Allah telah membeli dari orang-orang mukmin diri dan harta mereka dengan memberikan surga untuk mereka. Mereka berperang pada jalan Allah; lalu mereka membunuh atau terbunuh. (Itu telah menjadi) janji yang benar dari Allah di dalam Taurat, Injil dan Al Quran. Dan siapakah yang lebih menepati janjinya

(selain) daripada Allah? Maka bergembiralah dengan jual beli yang telah kamu lakukan itu, dan itulah kemenangan yang besar.⁵⁸

Dalam perhitungan biaya dalam akuntansi sebenarnya merupakan domain muamalah dalam kajian Islam. Artinya diserahkan kepada akal pikiran manusia untuk mengelola atau mengembangkannya, namun akuntansi ini merupakan permasalahan yang penting maka Allah menerangkannya pada ayat di atas. Pada ayat di atas juga terdapat keunikan penempatan dan juga relevan dengan sifat akuntansi. Ia ditempatkan dalam surat "Sapi Betina" sebagai lambang komoditi ekonomi.

Dari ayat di atas kita juga dapat mengambil point penting yaitu pertanggung jawaban, keadilan, dan kebenaran. Implikasi dalam bisnis dan akuntansi adalah bahwa individu yang terlibat dalam praktek bisnis harus melakukan pertanggung jawaban atas apa yang telah diamanatkan kepada pihak-pihak terkait. Prinsip keadilan dalam surah al-baqarah 282 di atas yakni dalam melakukan suatu transaksi, ini tidak saja merupakan nilai penting dalam etika kehidupan sosial dan bisnis. Tetapi juga merupakan nilai yang melekat dalam fitrah manusia.

8. Pengendalian Biaya Dalam Pandangan Islam

Pengendalian dalam pandangan Islam muncul dari pemahaman tanggung jawab individu, amanah dan keadilan. Penetapan biaya standar merupakan strategi pengendalian biaya produksi agar tercapai keuntungan yang adil dan tidak berlebihan. Maka dari hal itu, penetapan biaya standar, menyesuaikan dengan kondisi dan prinsip-prinsip bisnis dalam Islam. Setelah perpindah (*hijrah*) Rasulullah SAW ke Madinah, maka beliau menjadi pengawas pasar (*muhtasib*).

Pada saat itu, mekanisme pasar sangat dihargai. Salah satu buktinya yaitu Rasulullah SAW menolak untuk membuat kebijakan dalam

⁵⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Semarang: PT. (Kumudasmoro Grafindo Semarang). 1994, h. 343

penetapan harga, pada saat itu harga sedang naik karena dorongan permintaan dan penawaran yang dialami.

Dalam hadis tersebut diriwayatkan sebagai berikut :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ الْمُثَنَّى حَجَّاجٌ حَدَّثَنَا حَمَّادُ بْنُ سَلَمَةَ عَنْ
قَتَادَةَ وَحُمَيْدٌ وَثَابِتٌ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ قَالَ قَالَ عَلِيٌّ السَّعْرُ عَلَى
عَهْدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَدْ
عَلَا السَّعْرُ فَسَعَّرْنَا فَقَالَ إِنَّ اللَّهَ هُوَ الْمُسَعِّرُ الْقَابِضُ الْبَاسِطُ
الرَّازِقُ إِنِّي لَأَرْجُو أَنْ أَلْقَى رَبِّي وَلَيْسَ أَحَدٌ يَطْلُبُنِي بِمَظْلَمَةٍ
فِي دَمٍ وَلَا مَالٍ

Artinya:

“Telah menceritakan kepada kami Muhammad Ibnul Mustsanna berkata, telah menceritakan kepada kami Hajjaj berkata, telah menceritakan kepada kami Hammad bin Salamah dari Qatadah dan Humaid dan Tsabit dari Anas bin Malik ia berkata, “pernah terjadi kenaikan harga pada masa Rasulullah saw, maka orang-orang pun berkata, “Wahai Rasulullah, harga-harga telah melambung tinggi, maka tetapkanlah setandar harga untuk kami.” Beliau lalu bersabda : “Sesungguhnya Allah lah yang menentukan harga, yang menyempitkan dan melapangkan, dan Dia yang member rizki. Sungguh, aku berharap ketika berjumpa dengan Allah tidak ada seseorang yang meminta pertanggungjawaban dariku dalam hal darah dan harta.”⁵⁹

Nabi tidak menetapkan harga jual, dengan alasan bahwa dengan menetapkan harga akan mengakibatkan kezaliman, sedangkan zalim adalah haram. Karena jika harga yang ditetapkan terlalu mahal, maka akan menzalimi penjual. Hukum asal yaitu tidak ada penetapan harga (*al-tas'ir*) dan ini merupakan kesepakatan para ahli fikih. Imam hambali dan Imam Syafi'I melarang untuk menetapkan harga karena akan menyusahkan masyarakat sedangkan Imam maliki dan hanafi memperbolehkan penetapan harga untuk barang-barang sekunder. Mekanisme penentuan harga dalam islam sesuai dengan *Maqashid al Syariah*, yaitu

⁵⁹ Isnaini Harahap, dkk. *Hadis-Hadis Ekonomi*, (Medan : Wal Ashri Publishing, 2014).
h. 117.

merealisasikan kemaslahatan dan menghindari kerusakan di antara manusia. Seandainya Rasulullah saat itu langsung menetapkan harga, maka akan kontradiktif dengan mekanisme pasar. Akan tetapi pada situasi tertentu, dengan *dalih Maqashid al-yariah*, penentuan harga menjadi suatu keharusan dengan alasan menegakkan kemaslahatan manusia dengan memerangi distorsi pasar (memerangi *mafsadah* atau kerusakan yang terjadi di lapangan).⁶⁰

Pespektif ekonomi kapitalis terdapat lima asumsi dasar yang menjadi asas bangunan ekonominya sekaligus menjadi paradigma manusia – manusianya. Pertama, Manusia pada dasarnya bersifat mementingkan diri sendiri dan bertindak secara rasional. Kedua, kemajuan material adalah tujuan yang utama. Ketiga, setiap orang cenderung untuk pengetahuan dan kemampuan untuk menentukan apa yang baik bagi dirinya. Kelima, Nilai guna setiap orang adalah independen dari nilai guna orang lain.⁶¹ Untuk itu Ekonomi Islam kita yakini bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist tidak akan berperan apa-apa jika tidak diterapkan dengan kesungguhan.

E. Kajian Terdahulu Dan Perbedaan Antara Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu dan jurnal yang dapat di jadikan sebagai acuan dalam penelitian ini, antara lain.

Tabel. 2.2
Ringkasan Penelitian

No	Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Sundari 2017	Pengaruh lokasi usaha dan jam kerja terhadap tingkatan pendapatan	(X1), lokasi (X2), jam kerja pendapatan pedagang (Y).	Regresi linear berganda	Lokasi usaha, dan jam kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

⁶⁰Ibid, h. 202-204.

⁶¹Nur A Fadhil Lubis dan Azhari Akmal Tarigan, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Pustaka Hijri, 2001, h. 144- 166.

		pedagang dalam prespektif ekonomi islam (studi pada ikatan pedagang Bandar Lampung			pendapatan pedagang dalam prespektif ekonomi islam
2	Martina Imas sri mulyasih 2008	Pengaruh ,lokasi, pelayanan,dan tingkat harga , terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada taman griya belanja) jl combo no 2 samirono Yogyakarta	lokasi (X1), pelayanan (X2), tingkat harga (X3), loyalitas konsumen (Y)	Analisis regresi linear berganda	lokasi,pelayan an, dan tingkat harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada taman griya belanja) jl combo no 2 samirono Yogyakarta
3	Indah NuhTrisnawati 2015	Pengaruh pelayanan dan lokasi Terhadap Minatpelanggan bengkelcahayatimur Semarang .	(X1),Pelayanan (X2),danlok asi,Minatpel angganbengk elcahayatimur Semarang” (Y)	Analisis regresi linear berganda	Secara serentak variabel bebas yaitu pelayanan, lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadapMinat pelangganbeng kelcahayatimur Semarang” (Y)
4	LinaSari Simatupan g 2017	Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah	pelayanan (X1), Harga (X2), lokasi (X3),dan kepuasan konsumen (Y)	Analisis Regresi linear berganda	pelayanan, harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan

		makan istana hot plate Medan			istana hot plate Medan.
5	Robinhot Gultom 2012	Pengaruh biaya produksi, biaya kualitas dan biaya promosi terhadap laba bersih pada perusahaan Manufaktur terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2013 – 2015	biaya produksi (X1), biaya kualitas (X2), dan biaya promosi laba bersih (Y)	Analisis Regresi linear berganda	biaya produksi, biaya kualitas dan biaya promosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap laba bersih pada perusahaan Manufaktur terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2013 – 2015.

Perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina Imas sri mulyasih 2008.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina Imas sri mulyasih yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas dan bauran pemasaran yang terdiri dari lokasi tempat dan pelayanan. Selain itu pula, pada penelitian ini juga menggunakan metode penelitian yang sama dengan yang dilakukan oleh Martina Imas sri mulyasih yaitu menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T.

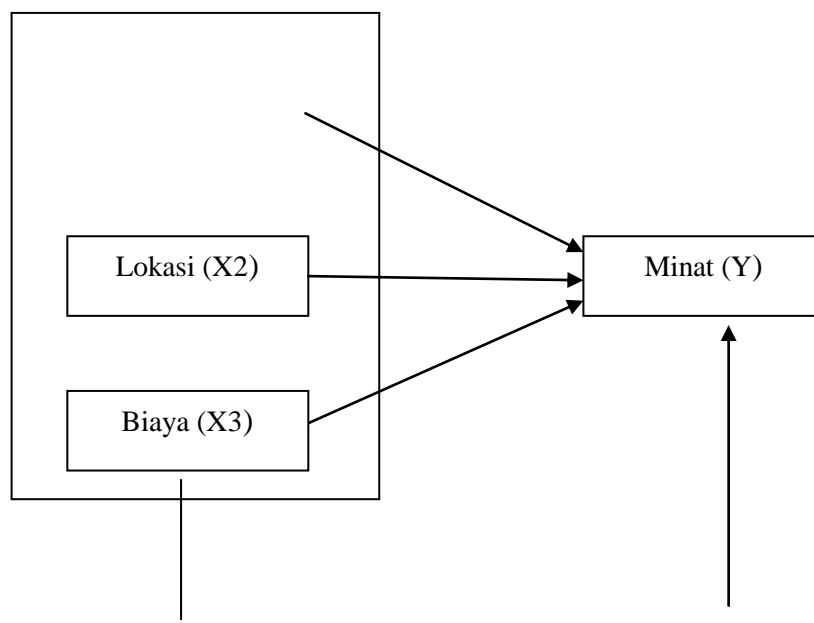
Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak pada variabel yang di buat oleh Martina Imas sri mulyasih yaitu dengan menambahkan variabel keragaman loyalitas. Martina Imas sri mulyasih melakukan penelitian di tahun 2008 dengan objek penelitian pada taman griya belanja Jl. combo no 2 Samirono. Sedangkan penelitian saya ini dilakukan pada tahun 2019 dengan objek penelitian minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Kec, Medan Tembung.

F. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis menggambarkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengaruh pelayanan, lokasi dan biaya terhadap minat.

pelayanan yang nyaman dan bijaksana akan mempengaruhi minat seseorang dalam keputusan menggunakan jasa. lokasi tidak kalah pentingnya untuk mendapati daya tarik konsumen dalam minat . Lokasi yang strategis dan mampu dijangkau oleh semua populasi yang berada diwilayah sekitaran di JL. Letda Sujono. Kec.Medan Tembung akan membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa persalinan dan akan membentuk rasa minat pada diri pasien . Biaya yang kompetitif akan menarik konsumen untuk menggunakan jasa persalinan tersebut, sebaliknya apabila biaya kurang diterima oleh pasien maka akan ada rasa ketidakpuasan yang didapatkan oleh pasien setelah melakukan persalinan. Dari semua hal faktor tersebut maka semua akan mengarah pada minat yang diterima dan diharapkan oleh pasien setelah menggunakan jasa persalinan Hj hamidah di JL. Letdasujono. Kec. Medan Tembung. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variable yang akan diteliti. Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka berpikir dapat dilihat sebagai berikut

(Gambar 2 .3 Skema Kerangka Pikir)



G. Hipotesa

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir yang telah dibentuk, maka hipotesa dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Ha₁ Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
Ho₁ Tidak Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
- 2) Ha₂ Terdapat pengaruh lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
Ho₂ Tidak Terdapat pengaruh lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
- 3) Ha₃ Terdapat pengaruh biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
Ho₃ Tidak Terdapat pengaruh biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
- 4) Ha₄ Terdapat pengaruh pelayanan, lokasi dan biaya secara simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.
Ho₄ Tidak Terdapat pengaruh pelayanan, lokasi dan biaya secara simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang penelitiannya dilakukan langsung untuk mendapatkan informasi dan permasalahan yang terjadi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kuantitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dulu konsep sebagai variabel-variabel yang berhubungan yang berasal dari teori yang sudah ada kemudian mencari data dengan menggunakan kuesioner untuk pengukuran variabel pelayanan, lokasi dan biaya sebagai variabel bebas dan minat sebagai variabel terikat. Dan perhitungan yang digunakan dalam bentuk tabel, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji statistik.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Jl Letda Sujono Kec. Medan Tembung. Penelitian ini dilakukan pada 21 Maret – 21 Juni 2019.

C. Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh yang bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data orisinal.⁶² Data primer dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner kepada responden yang diberikan ke penduduk Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung.

⁶²Kuncoro dan Mudrajat, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h.3.

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau objek yang merupakan sifat-sifat umum. Arikunto menjelaskan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁶³ Sedangkan menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁴ Maka dari penjelasan para ahli tersebut, penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah pada jumlah penduduk di Jl letda Sujono Kec Medan Tembung berjumlah 138.344 jiwa.⁶⁵

2) Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁶⁶ Bila Populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, waktu, dan tenaga maka peneliti dapat melakukan dengan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam buku metode penelitian oleh sugiyono menjelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁶⁷ Dalam ini penulis mengambil sampel berdasarkan pengamatan Jenis kelamin dan usia produktif 20 s/d 40 Tahun, penduduk yang berada di Jl letda Sujono Kec Medan Tembung.

Untuk menggunakan sampel digunakan rumus solvin hal ini dilakukan untuk mempermudah pengolahan data dan hasil pengujian lebih baik yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

keterangan:

⁶³ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 173.

⁶⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 80.

⁶⁵ <http://medankota.bps.go.id> Diunduh pada tanggal 12 April 2019

⁶⁶ Ibid, h. 174

⁶⁷ Ibid., h. 126

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Persentase kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (ketidak telitian).⁶⁸

Dalam penelitian ini $N = 138.344$ dan $e = 10\%$

Maka:

$$n = 138.344 / (1 + 138.344(10\%)^2)$$

$n = 100 =$ menjadi 100 orang.

Berdasarkan perhitungan maka peneliti mendapatkan anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 penduduk yang berada di Jl letda Sujono Kec Medan Tembung.

E. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional yaitu suatu defenisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti dari membenarkan kegiatan atau suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Ringkasan Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Pengukuran
Pelayanan (X1)	Upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan	1. Kehandalan (reability) 2. Dayatanggap (rensponsive nens) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Emapthy) 5. Bukti Fisik (tangible)	Skala Likert
Lokasi		1. Akses	Skala Likert

⁶⁸ Husain dan Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Teasis Bisnis*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), h. 78.

(X2)	keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.	2. Visibilitas 3. Lalu lintas 4. Fasilitas Perparkiran 5. Lingkungan	
Biaya (X3)	Biaya Adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi	1. Biaya Penjualan 2. Biaya Administrasi	Skala Likert
Minat (Y)	Antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang	1. Pengetahuan tentang objek 2. Perasaan konsumen terhadap objek 3. Kecendrungan dan tindakan	Skala Likert

F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini menggunakan Data Primer Menurut Istijanto data primer adalah data asli yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya dan peneliti untuk menyatakan masalah risetnya secara khusus. Adapun metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer ini antara lain Kuisioner. Kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya. Kuisioner tersebut ditunjukkan kepada responden untuk diisi, responden pada peneliti ini adalah konsumen yang menggunakan jasa maupun tidak menggunakan jasa persalinan Hj Hamida di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.

Bobot penilain angka kuisioner dalam penelitian ini sesuai dengan yang digambarkan skala *Likert* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi

indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan⁶⁹. Skala Likert yang dipergunakan untuk menjawab menjawab bagian pertanyaan penelitian memiliki lima kategori sebagaimana disajikan dalam table dibawah ini.

Tabel 3.2
Tingkat Penilaian Jawaban

No.	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner akan dianalisis menggunakan rumus atau aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Analisis Deskriptif

Melalui metode ini data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian akan diklasifikasikan, diinterpretasikan, dan dianalisis, sehingga diperoleh gambaran umum tentang masalah yang diteliti.

2) Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Uji Validitas adalah item yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin

⁶⁹Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, h 132-133

diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item total correlation*).⁷⁰

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁷¹ Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten. Uji reabilitas menggunakan program SPSS 22.

Penelitian ini dilakukan kepada penduduk yang berada di Jl letda Sujono Kec Medan Tembung, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh, pelayanan lokasi dan biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung.

3) Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, agar dapat perkiraan yang tidak biasa maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Adapun kriteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal,

⁷⁰*bid*, h. 24

⁷¹Duwi Priyatno Spss, *Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24

yaitu data dengan bentuk lonceng, data tidak melenceng ke kiri dan ke kanan.⁷²

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada prinsipnya ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Jika varians sama dan yang seharusnya terjadi maka dikatakan ada homoskedastisitas. Sedangkan jika varians tidak sama, maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut:

- $VIF > 10$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas.
- $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinearitas.⁷³

d. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi yaitu sebuah analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linear ada kolerasi antara kesalahan pengganggu (*disturbance term*). Oleh karena itu, apabila asumsi autokolerasi terjadi pada sebuah model regresi, maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara bebas, melainkan berpasangan secara autokolerasi. Uji autokolerasi dapat dilakukan dengan melakukan uji *Darbin-Watson* (DW).

⁷²Situmorang, et. al, *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, (Medan: Usu Press, 2012).h. 160.

⁷³*bid*, h162.

4) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda ditujukan untuk menentukan hubungan linear antar berapa variabel bebas yang biasa disebut X_1 , X_2 , X_3 dan seterusnya dengan variabel terikat yang disebut Y . Hubungan fungsional antara variabel terikat dan variabel bebas disebut sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y	=	Minat
X_1	=	Pelayanan
X_2	=	Lokasi
X_3	=	Biaya
a	=	Konstanta
b_1, b_2, b_3	=	Koefisien Regresi
e	=	Tingkat kesalahan

5) Uji Hipotesis

Jika sebuah model regresi sudah memenuhi syarat asumsi klasik maka akan digunakan untuk menganalisis, melalui pengujian hipotesis yaitu:

a) Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama atau secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai $F_{hitung} \geq$ dari nilai F_{tabel} , maka berarti variabel bebasnya secara serempak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima.

b) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat.. Berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling signifikan terhadap variabel terikat.

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Jika $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $R^2 = 1$, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel pelayanan lokasi dan biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan

Hj Hamidah

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Rumah Bersalin Hj Hamidah

a. Sejarah Rumah Bersalin Hj Hamidah

Berdirinya Rumah Bersalin Hj Hamidah sejak 22 Oktober 1996 yang didirikan oleh Hj Hamidah terletak di daerah Kota Medan Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung. Daerah ini dahulu sangat jarang dari pelayanan kesehatan. Dari hal ini pemilik yang merupakan pelayanan kesehatan tergerak hatinya mendirikan Rumah Bersalin dengan harapan bahwa pasien yang ada merasa berada di rumah sendiri. Bidan Hj Hamidah memulai karier di bidang kesehatan di Puskesmas di desa lalu pindah ke Polindes (Pondok bersalin desa) dimana dengan BPS (bidan praktek biasa) tahun 1993. Namun karena dirinya belum merasa bahwa Polindes belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pada umumnya maka memutuskan pindah ke kota mendirikan Rumah Bersalin. Rumah Bersalin Hj Hamidah tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pasien. Rumah Bersalin Hj Hamidah akan terus mengembangkan diri untuk lebih dekat dengan pasien dan konsumen setianya. Pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatan bersalin dan berobat ke rumah bersalin ini datang dari berbagai kecamatan, Kota Medan, khususnya masyarakat yang berdomisili di kawasan wilayah Tembung dan Medan Denai jaraknya cukup jauh untuk menuju ke Rumah Bersalin tersebut.

Rumah persalinan Hj Hamidah merupakan salah satu rumah bersalin yang berada di Jl letda sujono kec. Medan Tembung, tepat berada didalam gang dekat dari penduduk sekitar. Letak lokasinya jauh dari jalan raya sehingga penduduk yang tidak berada sekitar lokasi rumah bersalin harus berjalan kaki dan membawa kendaraan pribadi yaitu motor roda 2 untuk menuju Rumah Bersalin tersebut. Rumah Bersalin ini juga bisa diakses dengan menggunakan angkutan kota atau angkot yang berhenti di depan jalan Letda sujono lalu becak untuk menuju kesana.

Mayoritas penduduk Jl Letda Sujono Kec. Medan Tembung gang Cempaka adalah orang Mandailing yang mayoritas beragama islam, bidan Hj Hamidah sekeluarga berasal dari suku Mandailing. Kehidupan bermasyarakat di daerah ini cukup rukun dan baik. Walau ada anggapan negatif yang tidak baik tentang pergaulan kenakalan remaja sering menggunakan Narkoba di daerah tersebut. Praktik bidan ini dijalankan oleh Bidan Hj Hamidah beroperasi setiap hari mulai pukul 08:00 pagi sampai dengan 23:00 malam.

b. Kehamilan dan Psikologi Pasien di Rumah Bersalin Hj Hamidah

Pada pasien Rumah Bersalin Hj Hamidah ini berbagai kondisikehamilan seperti apapun di perbolehkan masuk. Namun, sepertisungsang, ceasar, dan hal-hal kelahiran tidak normal akan di rujuk keRumah Sakit. Hal ini dikarenakan ketentuan Rumah Bersalin itu sendirihanya sebatas pada persalinan normal. Selain itu pula ada juga yangkondisinya kehamilannya keguguran atau bayi tiba-tiba meninggal didalam perut. Jika sudah seperti ini tinggal melihat beberapa wewenangbidan dan dokter di dalamnya. Bentuk kondisi kehamilan yang dibutuhkan dalam menangani pasien:

Wanita hamil tampak lelah selama kehamilan akibat membawa bebanbayi yang berat khususnya pada kehamilan tri semester tiga demikian jugasecara fisiologis tubuh mengalami perubahan sebagai akibat dariperkembangan kehamilan seperti beban jantung yang semakin meningkat,perubahan metabolisme, ketegangan otot leher, peningkatan respirasi,perubahan frekwensi berkemih dan lain-lain. Perasaan takut dan keadaanmenjelang pra persalinan yang menggelisahkan ibu hamil sehinggaketegangan ini menimbulkan kecemasan, rasa takut, lelah dan akan mempengaruhi respon psikologis berupa cemas yang terjadi pada wanitamenjelang persalinan.⁷⁴

⁷⁴Imam Musbikin, *Panduan Bagi Ibu Hamil dan Melahirkan*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2004, h .260

Adapun ibu hamil yang menjelang persalinan juga penting untuk mengetahui adanya kesehatan reproduksi. karena pada dasarnya kehamilan sampai proses melahirkan merupakan bagian dari alat reproduksi wanita yang akan mempengaruhi satu sama lain seperti mulai terjadinya kontraksi, ketegangan sampai melahirkan. Ketika seorang ibu hamil menguasai tingkat pengetahuan alat reproduksi maka akan mudah menjaga kesehatannya dari mulai sebelum hamil sampai pra persalinan dan melahirkan.

Lingkungan yang tenang dan memberi kedamaian jiwa adalah suasana yang mendukung proses pemulihan dan penyembuhan dari pasien secara emosionalnya. Namun saat sang ibu mulai merasa dirinya di terima dalam keluarganya, ada pendampingan yakni suami maupun orang yang dianggap di percaya dalam proses pemulihan dan bahkan merupakan yang utama selain lingkungan yang ada, jadi selama lingkungan itu mendukung hal itu merupakan hal terbaik dalam proses pemulihan emosional pasien. Namun bagi pihak rumah bersalin tidak melarang pasien untuk tinggal lebih lama dan waktu yang ditentukan. Kondisi psikologi sang ibu belum siap untuk pulang kerumahnya dan merawat anaknya sendiri. Kehamilan dapat terjadi bila hubungan seksual membuahkan pertemuan benih laki-laki dan perempuan, Proses perkembangan janin berjalan selama Sembilan bulan.

Kehamilan biasa dibagi menjadi tiga tahap, dan setiap tahap berlangsung kira-kira selama tiga bulan. Tahap-tahap atau stadium ini diberi istilah *trisemester*. Setiap *trisemester* cenderung mempunyai cita rasa tersendiri. Walaupun satu tahap perlahan-lahan melebur ke tahap berikutnya. Selama tiap *trisemester* calon ibu mendapati bahwa mereka mempunyai rangkaian prioritas baru, di samping rangkaian persoalan dan keresahan yang baru pula.⁷⁵

Pada ibu hamil terdapat banyak perubahan fisik di setiap trimesternya maka akan berpengaruh juga dalam psikologisnya, dimana ada

⁷⁵Philip D. Slone, Sali, Benedict, *Petunjuk lengkap kehamilan*, Jakarta: Mitra Utama, 1997, h. 40

tingkatkecemasan dengan berbagai tingkatan sehingga berpengaruh juga denganreligiuitasnya dalam kehidupan ibu hamil. Meskipun banyak usaha-usahauntuk meminimalisir tingkat kecemasan pada saat pra persalinan pada ibuhamil tetapi belum tentu kecemasan pada ibu hamil bisa langsung berkuranghal ini bergantung pada tingkat keyakinan keagamaan atau religiusnya ibuhamil itu sendiri.

Peristiwa peristiwa yang menakjubkan, yang merupakan proses kehamilan. Semua diatur dengan cermat dan menurut waktu yang tepat. Di situlah keajaiban dari kehidupan dan tampak betapa besar kekuasaan Tuhan, Maha Pencipta dan Maha Pengatur.

a. Kondisi fisik ibu Hamil

Sementara kehamilan terus berkembang, tubuh melakukan banyak penyesuaian untuk membentuk bayi tumbuh. Beberapa diantaranya, penyesuaian diri terjadi tanpa mengubah perasaan maupun rupa. Adapun perubahan yang terjadi pada masa kehamilan, sebagai bagian dari kehamilan yang normal adalah:

i. Rasa nyeri perut

Rasa sakit disebabkan pada (*ligaments lingkar*)otot yangmenahan rahim supaya tetap tegak, ketika rahim tumbuh semakinbesar, *ligaments lingkar* semakin terenggang, semakin rawanterhadap tegangan. Untuk mengatasinya paling baik adalah denganlatihan jasmani.

ii. Sakit punggung

Beberapa perubahan tubuh dalam kehamilan biasamengakibatkan rasa pegal-pegal pada punggung, sementaraberkembang semakin besar, rahim berangsur-angsur mengubahpusat gravitasi tubuh dan merenggang otot perut. Semua perubahanini menyebabkan punggung mudah tertarik atau terenggang, karenabanyak melakukan angkat- mengangkat. Untuk mengatasinyalakukanlah latihan jasmani secara teratur dan tidur di kasur yangkasar.

iii. Kesulitan bernafas

Bernafas pendek-pendek merupakan hal biasa dalam masaakhir kehamilan karena rahim yang tumbuh menjadi besar menyita37banyak ruangan sehingga membatasi gerakan. Untuk mengatasiberdiri dan duduk dengan sikap tegak.⁷⁶

4) Sakit kepala

Sakit kepala disebabkan oleh meningkatkannya aliran darahserta membengkakan hidung, juga bisa meningkat menjadipenyumbat hidung. Ada juga disebabkan kelelahan, ketegangan.Beban terlalu berat bagi mata. Untuk mengatasinya istirahat yangbanyak dan rileks.

5) Mual dan muntah-muntah

Kira-kira separuh dari wanita yang mengandung mengalami mual dan muntah-muntah, dengan tingkat yang berbeda-beda.Biasanya cukup ringan dan terjadi terutama di pagi hari, kadangkadangjuga cukup parah dan dapt berlangsung sepanjang hari.

Ketika menjelang bulan-bulan akhir kehamilan yaknimendekati proses persalinan atau melahirkan maka gerakan bayisemakin kuat dimana bayi mulai mencari jalan keluar, sehingga seringmenyakitkan ibu yang sedang hamil. Sedangkan apa yang dilakukanoleh orang tua memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadapanak. Terutama pengaruh ibu itu sendiri terhadap anak yangdikandungnya. Adapun pengaruh orang tua, terutama seorang ibuterhadap anak yang dikandungnya dapat digolongkan menjadi empatkelompok yaitu :*pengaruh fisik,,emosi,kognisi,dan spiritual*. Dimanapengaruh tersebut bisa disebabkan karena kecemasan yang dialamioleh ibu hamil.⁷⁷

⁷⁶Derek Lewellyn, Jones, *Setiap Wanita*, Jakarta: Pustaka Dela Prasta, 1997, h.197

⁷⁷ Fuad Nashori, *Potensi-Potensi Manusia Seri Psikologi Islam*, Yogyakarta: PustakaPelajar: 2005, h. 32

Bagi seorang wanita, kehamilan dan kelahiran akan memberikan arti emosional yang cukup berarti bagi dirinya. Apabila disertai dengan tekanan-tekanan perasaan yang kuat maka wanita akan menjadi sangat perasa (emosional) sehingga mengakibatkan mudah terganggunya keseimbangan kejiwaan (mentalnya), karena semakin membesarnya janin dalam kandungan dapat mengakibatkan ibu yang bersangkutan mudah capek, tidak nyaman badan, tidak bisa tidur enak, sering mendapatkan kesulitan bernafas dan merasakan beban jasmani lainnya, kemudian timbullah rasa-rasa tegang, ketakutan kecemasan, konflik-konflik batin dan gangguan psikis lainnya.⁷⁸

Sebagaimana keberhasilan dan kegagalan dapat dicapai melalui penggunaan kekuatan dengan tepat, demikian pula dengan kekuatan psikis, seseorang bisa mencapai keberhasilan besar atau kegagalan besar, semuanya ada pada kekuatan psikis. Dengan kekuatan psikis seseorang dapat menyembuhkan orang lain, juga dapat membangun urusan sebagaimana urusan orang lain.⁷⁹

Kekuatan psikis dapat disebut sebagai kekuatan pikiran, dalam kenyataannya adalah perasaan-perasaan adalah ruh dan pikiran, sebagaimana ucapan adalah ruh tindakan, oleh sebab itu, konsentrasi adalah hal penting bagi pengembangan psikis.⁸⁰ Masa-masa hamil memang melelahkan akibat terjadinya perubahan fisik, wanita yang telah berbadan dua menanggung beban sekitar 5-10 kg karena beban berat bayi, dan cairan dalam perutnya serta nafsu makan yang meningkat. Saat kehamilan, secara alamiah terjadi perbesaran pada payudara karena pertumbuhan kelenjar susu juga adanya penumpukan lemak disertai puting yang menjadi besar dan menjadi berwarna hitam-hitaman.⁸¹

Gangguan selama kehamilan juga sering dialami selain muntah juga susah buang air besar, karena gerakan otot usus berkurang penyerapan air

⁷⁸Mansur, *Mendidik Anak Sejak Dalam Kandungan, Kado Buat Pengantin Baru, Calon Ibu dan Ibu Hamil*, Jakarta: Mitra Pustaka, 2005, h.116

⁷⁹Hazrat Inayat Khan, *Dimensi Spiritual Psikologi*, terj. Andi Haryadi, Bandung: Pustaka Hidayah, 2000, h. 163

⁸⁰Ibid, h 1 68

⁸¹Hasbi Indra, *Potret Wanita Sholekhah*, Jakarta: Permadani 2004, h.199

oleh susu bertambah, hal yang perlu dilakukan adalah dengan banyak minum terutama minuman yang berserat dari sayur dan buah-buahan serta melakukan olah raga ringan. Ketika menjelang bulan-bulan akhir kehamilan yakni mendekati proses persalinan atau melahirkan maka gerakan bayi semakin kuat dimana bayi mulai mencari jalan keluar, sehingga sering menyakitkan ibu yang sedang hamil. Sedangkan apa yang dilakukan oleh orang tua memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap anak. Terutama pengaruh ibu itu sendiri terhadap anak yang dikandungnya. Adapun pengaruh orang tua, terutama seorang ibu terhadap anak yang dikandungnya dapat digolongkan menjadi empat kelompok yaitu : *pengaruh fisik, emosi, kognisi, dan spiritual*. Dimana pengaruh tersebut bisa disebabkan karena kecemasan yang dialami oleh ibu hamil.⁸²

Seperti diketahui bahwa pada ibu hamil ketika menghadapi proses kehamilan menjelang pra persalinan akan merasakan kecemasan dengan berbagai alasan salah satunya adalah kecemasan berdasarkan keadaan fisiknya dengan kata lain kurang siap dari segi kesehatan kehamilannya. Akan tetapi kecemasan bukan hanya karena fisik semata tetapi juga dalam tingkat religius ibu hamil dimana religiusitas seseorang dapat mempengaruhi mental dalam kehidupannya termasuk menghadapi persalinan, disinilah peran penting penghayatan terhadap religiusitas para ibu hamil dalam menyikapi proses kehamilan, dimana dalam ajaran agama seperti dikutip ayat diatas bahwa hanya dengan mengingat Allah maka hati akan merasakan ketenangan. Terutama dalam menghadapi persalinan. Aplikasi dari mengingat Allah haruslah tertanam dalam diri wanita hamil dalam menghadapi persalinan yang berupa lebih mendekatkan diri kepada Allah sehingga ketika penghayatan religiusnya dapat dilakukan maka akan dapat mengatasi kecemasan disaat menghadapi proses persalinan.

⁸²Fuad Nashori, *Potensi-Potensi Manusia Seri Psikologi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar: 2005, h. 23.

Berdasarkan uraian diatas dapat diasumsikan bahwa reigiusitas sangatdiperlukan dalam mengurangi kecemasan , dimana ibu hamil yang memilikireligiusitas yang tinggi maka akan memiliki kecemasan yang rendah , begitupula sebaliknya semakin rendah religusitas seorang ibu hamil maka semakintinggi pula kecemasanya. Orang yang mengalami sakit rohani atau mentalnya,maka akan terjadi pertentangan atau konflik dalam batin. Pertentangan iniakan menimbulkan ketidak seimbangan dalam kehidupan jiwanya , yangdalam kesehatan mental disebut kekusutan rohani.

c. Visi Misi

1. Visi

Terwujudnya pelayanan terkini, berkualitas dan profesional menuju masyarkat yang sehat, cerdas dan sejahtera

2. Misi

1. Meningkatkan kinerja Bidan pada Rumah Bersalin Hj Hamidah
2. Meningkatkan pelayanan dan persediaan obat di Rumah Bersalin Hj Hamidah kepada pasien.
3. Mewujudkan lingkungan kerja yang sehat, disiplin dan harmonis berbasis keselamatan pasien
4. Meningkatkan sumber daya manusia sarana prasarana secara berkelanjutan
5. Meningkatkan Kesejahteraan pasien.

d. Tinjauan Geografis

Rumah bersalin Hj Hamidah terletak di Kota Medan. Jl Letda Sujono Kec Medan Tembung. Menempati tanah seluas 150m2, dengan batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah Timur : Rumah penduduk

Barat : Rumah Penduduk

Utara : Jalan Umum

Selatan : Jalan Gang

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah seluruh tenaga atau petugas yang berkecimpung dalam pengelolaan dan pengembangan program pelayanan kesehatan.

Pemilik/ Penanggung jawab : Bidan Hj Hamidah Nst.

Sekretaris : Idawati

Petugas Bidan : Siska Handini Nasution

Juliati siregar

Nurmaysarah Nasution

f. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sebagai penunjang di Rumah Bersalin Hj Hamidah cukup memadai untuk setingkat Rumah Bersalin yang ada di Rumah Sakit, walaupun masih perlu di tambah sarana sebagai pendukung proses pelayanan kesehatan yang cenderung membutuhkan tempat yang luas dan aman untuk tempat persalinan ibu hamil.

Tabel 4.1
Fasilitas Gedung Dan Transportasi

No	Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1.	Ruang Inap	1	Baik
2.	Ruang Bersalin	1	Baik
3.	Ruang Berobat	1	Baik
4.	Kamar Mandi	2	Baik
5.	Ruang Tunggu	1	Baik
6.	Ruang Jemur	1	Baik
7.	Dapur	1	Baik
8.	Air	1	PAM
9.	Listri dan Genset	1	200Wat
10.	Sepeda motor	2	Baik

Sumber : Rumah Bersalin Hj Hamidah Tahun 2019

Rumah Bersalin Hj Hamidah menyediakan berbagai fasilitas untuk pelayanan kesehatan masyarakat, seperti fasilitas gedung dan transportasi yang terdiri dari 1 ruang inap berukuran 3x4 meter yang kondisinya baik, 1 ruang bersalin berukuran 4x4 meter yang berkondisi baik, 1 ruang berobat pasien berukuran 3x3 meter yang kondisinya baik, 2 kamar mandi, 1 ruang tunggu, 1 dapur, 1 ruang jemur pakaian, tersedianya air, listrik dan genset apabila listrik padam, dan 2 buah sepeda motor.

Tabel 4.2
Fasilitas Umum

No	Fasilitas	Jumlah
1	Fasilitas	1. Air mengalir 2. Wastafel/air mengalir untuk cuci tangan
2	Prasarana	1. Tempat tunggu dengan kursi 2. Tempat konsultasi dengan meja dan kursi 3. Tempat pemeriksaan 4. Tempat perawatan dengan tempat tidur dan kursih 5. Tempat tidur bayi
3	Peralatan	1. Meja Pemeriksaan 2. Lampu sorot 3. Tensimeter 4. Thermometer 5. Stetoskop Biokuler 6. Stetoskop Monokuler 7. Oksigen dalam regulator 8. Fetoskop (Moneral dan Dopler) 9. Timbangan dewasa 10. Timbangan Bayi 12. Pengukuran Panjang Bayi 13. Ambu Bag dengan masker resusitasi

		14. Penghitung Nadi 15. Sterelisor
4	Instrumen	Perangkat pemeriksaan panggul/dalam: a. Spekulum vagina b. Sarung tangan pemeriksaan c. Korentang 2. Perangkat pemasangan dan pencabutan IUD. 3. Partus Set 4. Hecting Set 5. Emergensi Set a. Oksigen dan Regulator b. Sungkup
5	Sarana Pencegahan Infeksi	1. Wadah anti tembus untuk pembuangan jarum suntik dan jarum. 2. Tempat sampah untuk sampah terkontaminasi basah dan kering dalam tempat yang terpisah. 3. Ember klorin dan Ember plastik sikat 4. DTT set (Panci 3 tingkat) untuk merebus atau mengukus alat. 5. Tempat menyimpan peralatan bersih yang tertutup rapat.
6	Bahan - Bahan Pencegahan Infeksi	1. Cairan Antiseptik 2. Klorin 3. Asam Asetat 4. Serbet Tangan 5. Sarung tangan karet/latex 6. Pelindung muka/masker 7. Sepatu Bot

		8. Sabun dan Detergen 9. Handuk/Lap tangan pribadi
7	Kontrasepsi	1. Pil KB Kombinasi 2. IUD CuT-380 3. Kondom 4. Suntik KB DMPA 5. Suntik KB Kombinasi 6. Implant

Sumber : Rumah Bersalin Hj Hamidah Tahun 2019

Rumah Bersalin Hj Hamidah juga menyediakan fasilitas umum di klinik yang terdiri dari fasilitas air mengalir, wastafel dan prasarana rumah bersalin, peralatan medis, instrumen pemeriksaan, sarana pencegahan infeksi, bahan-bahan pencegahan infeksi, dan alat-alat kontrasepsi.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk merumuskan dan menginterpretasikan hasil penelitian berupa identitas responden dan deskriptif variabel. Instrumen yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan ke 100 responden, dimana responden yang menjawab kuesioner ini adalah penduduk berdasarkan jenis kelamin dan usia produktif 20 s/d 40 Tahun yang berada di Jl. Letda Sujono Kec Medan Tembung. Kuesioner berisikan 19 butir pernyataan yang terdiri 5 butir pernyataan untuk variabel bebas X1 (pelayanan), 5 butir pernyataan untuk variabel bebas X2 (lokasi), 4 butir pernyataan untuk variabel bebas X3 (Biaya), 5 butir pernyataan untuk variabel terikat Y (Minat).

1) Analisis Deskriptif Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran responden menurut Jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

jenis_kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid perempuan	100	100,0	100,0	100,0

Sumber: Data yang diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memilikijawaban hanya jenis kelamin Perempuan 100,0% dari total 100 responden.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Gambaran responden menurut Usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-22 Tahun	50	50,0	50,0	50,0
23-30 tahun	46	46,0	46,0	96,0
40 tahun	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data yang diolah SPSS 22.00

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat distribusi responden berdasarkan usia. Untuk proporsi usia Termuda adalah 20-22 tahun (50,0%), diikuti usia 23-30 tahun (46,0%), kemudian usia Tertua 40 Tahun (4,0%).

2) Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, mean, dan *standart deviation* dari satu dan dua variabel yaitu sebagai berikut

Tabel 4.5
Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
pelayanan_X1	100	14	25	21,14	2,207
Lokasi_x2	100	15	24	21,25	1,783
Biaya_x3	100	13	20	16,51	1,202
Minat_y	100	16	25	20,65	1,861
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa variabel Pelayanan memiliki nilai minimum 14 dan nilai maksimum 25 serta nilai mean (rata-rata) 21.14. Dengan total observasi sebanyak 100. Lokasi memiliki nilai rata-rata sebesar 21,25 dengan nilai minimum 15 dan nilai maksimum 24, dengan total observasi sebanyak 100. Biaya memiliki nilai rata-rata sebesar 16,51, nilai minimum 13 serta nilai maksimum 20 dengan total observasi sebanyak 100. Minat memiliki nilai rata-rata 20,65, nilai minimum 16 dan nilai maksimum 25 dengan total observasi sebanyak 100 data

1. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Pelayanan* (X1)

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari sampel penelitian maka selanjutnya dapat dirangkum distribusi frekuensi atas jawaban yang diberikan untuk setiap pernyataan dalam masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut hasil distribusi frekuensi untuk variabel Pelayanan pada tabel 4.6 berikut ini

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel *Pelayanan* (X1)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	54,0	41	41,0	5	4,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
2	17	17,0	76	76,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
3	50	50,0	46	46,0	1	1,0	3	3,0	0	0,0	100	100,00
4	25	25,0	51	51,0	22	22,0	2	2,0	0	0,0	100	100,00
5	25	25,0	63	63,0	12	12,0	0	0,00	0	0,0	100	100,00

Sumber: Data Diolah SPSSVersi 22.00

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- a) Untuk Pernyataan 1, sebanyak 54responden (54.0%) menjawab sangat setuju, 41responden (41.0%) menjawab setuju dan 4 Responden (4.0%) menjawab kurang setuju.
- b) Untuk Pernyataan 2, sebanyak 17 responden (17.0%) menjawab sangat setuju, 76responden (76.0%) menjawab setuju dan 7 responden (7.0%) menjawab kurang setuju.
- c) Untuk Pernyataan3, sebanyak 50responden (50.0%) menjawab sangat setuju, 46 responden (46.0%) menjawab setuju, 1 responden (1.0%) menjawab kurang setuju dan 3responden (3.0%) menjawab tidak setuju.
- d) Untuk Pernyataan 4, sebanyak 25 responden (25.0%) menjawab sangat setuju, 51 responden (51.0%) menjawab setuju, 12 responden (12.0%) menjawab kurang setuju dan 2 responden (2.0%) menjawab tidak setuju.
- e) Untuk Pernyataan 5, sebanyak 25responden(25.2%) menjawab sangat setuju, 63responden (63.0%) menjawab setuju, dan 12 responden (12.0%) menjawab kurang setuju.

2. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Lokasi* (X₂)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada responden, maka jawaban responden atas variabel lokasi (X_2) dapat dideskriptifkan pada tabel 4.7

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi (X_2)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	54,0	41	41,0	4	4,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
2	17	17,0	76	76,0	7	7,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
3	41	41,00	55	55,00	1	1,0	3	3,0	0	0,0	100	100,00
4	25	25,0	55	55,0	18	18,0	2	2,0	0	0,0	100	100,00
5	37	37,0	55	55,0	8	8,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00

Sumber: DataDiolah SPSS Versi 22.0

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

1. Untuk Pernyataan 1, sebanyak 54 responden (54.0%) menjawab sangat setuju, 41 responden (41.0%) menjawab setuju, dan 4 responden (4.0%) menjawab kurang setuju .
2. Untuk Pernyataan 2, sebanyak 17 responden (17.0%) menjawab sangat setuju, 76 responden (76.0%) menjawab setuju, dan 7 responden (7.0%) menjawab kurang setuju.
3. Untuk Pernyataan 3, sebanyak 41 responden (41.0%) menjawab sangat setuju, 55 responden (55.0%) menjawab setuju, 1 responden (1.0%) menjawab kurang setuju 1 responden (1.0%) menjawab kurang setuju dan 3 responden (3.0%) menjawab tidak setuju
4. Untuk Pernyataan 4, sebanyak 25 responden (25.0%) menjawab sangat setuju, 55responden (55.0%) menjawab setuju, dan 18 responden (18.0%) menjawab kurang.

5. Untuk Pernyataan 5, sebanyak 37 responden (37.0%) menjawab sangat setuju, 55 responden (55.0%) menjawab setuju, dan 8 responden (8.0%) menjawab kurang setuju.

3. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Biaya* (X₃)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada responden, maka jawaban responden atas variabel lokasi (X₃) dapat dideskriptifkan pada tabel 4.8

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Biaya (X₃)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	33,0	65	65,0	2	2,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
2	15	15,0	83	83,0	1	1,0	1	0,0	0,0	1,0	100	100,00
3	15	15,0	55	55,0	30	30,0	1	1,0	0	0,0	100	100,00
4	24	24,0	75	75,0	1	1,00	0	0,0	0	0	100	100,00

Sumber: Data Diolah SPSS22.0

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

1. Untuk Pernyataan 1, sebanyak 33 responden (33.0%) menjawab sangat setuju, 65 responden (65.0%) menjawab setuju dan 2 Responden (2.0%) menjawab kurang setuju.
2. Untuk Pernyataan 2, sebanyak 15 responden (15.0%) menjawab sangat setuju, 83 responden (83.0%) menjawab setuju, 1 responden (1.0%) menjawab kurang setuju dan 1 responden (1.0%) menjawab tidak setuju.
3. Untuk Pernyataan 3, sebanyak 15 responden (15.0%) menjawab sangat setuju, dan 55 responden (55,0%) menjawab setuju 30 responden (30.0%) menjawab kurang setuju dan 1 responden (1.0%) menjawab tidak setuju

4. Untuk Pernyataan 4, sebanyak 24 responden (24.0%) menjawab sangat setuju, 75 responden (75,0%) menjawab setuju dan 1 responden (1.0%) menjawab kurang setuju.

4. Frekuensi Jawaban Responden Variabel *Minat* (Y)

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada responden, maka jawaban responden atas variabel *Minat* (Y) dapat dideskriptifkan pada tabel 4.9

Tabel 4.9

Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel *Minat* (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	9	9,0	80	80,0	11	11,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
2	10	10,0	75	75,0	15	15,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
3	24	24,00	53	53,00	24	24,0	0	0,0	0	0,0	100	100,00
4	41	41,0	54	54,0	4	4,0	1	1,0	0	0,0	100	100,00
5	42	42,00	54	54,0	4	4,0	0	0,0	0,0	0,0	100	100,00

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

1. Untuk Pernyataan 1, sebanyak 9 responden (9.0%) menjawab sangat setuju, 80 responden (80.0%) menjawab setuju, dan 11 Responden (11.0%) menjawab kurang setuju
2. Untuk Pernyataan 2, sebanyak 10 responden (10.0%) menjawab sangat setuju, 75responden (75.0%) menjawab setuju dan 15 responden (15.0%) menjawab kurang setuju.
3. Untuk Pernyataan 3, sebanyak 24 responden (24.0%) menjawab sangat setuju, 53 responden (53.0%) menjawab setuju dan 24 responden (24.0%) menjawab kurang setuju.

4. Untuk Pernyataan 4, sebanyak 41 responden (41.0%) menjawab sangat setuju, 54 responden (54.0%) menjawab setuju, 4 responden (4.0%) menjawab kurang setuju dan 1 responden (1.0%) menjawab tidak setuju.
5. Untuk Pernyataan 4, sebanyak 42 responden (42.0%) menjawab sangat setuju, 54 responden (54.0%) menjawab setuju dan 4 responden (4.0%) menjawab kurang setuju.

1. Analisis Data

i. Uji Kualitas Data

i. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir angket yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner.

Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output SPSS versi 22.0 berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket. Uji Validitas tujuan mengetahui kevalidan angket dasar pengambilan keputusan yaitu:

$$R_{hitung} > R_{tabel}, \text{Valid}$$

$$R_{hitung} < R_{tabel} \text{ Tidak Valid.}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$$

$$\text{Jadi : } R_{tabel 0,05 : 96} = 0,198$$

n : jumlah sampel : 100

k : Jumlah variabel bebas dan terikat : 4.

SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Biaya (X3) terhadap Minat (Y) pada rumah bersalin Hj Hamidah dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

Variabel	pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Signifikan	Keterangan
Pelayanan	X1.1	0,463	0,198	0,000	Valid
	X1.2	0,680	0,198	0,000	Valid
	X1.3	0,758	0,198	0,000	Valid
	X1.4	0,848	0,198	0,000	Valid
	X1.5	0,776	0,198	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan $R_{hitung} > R_{tabel}$ yaitu $df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$: $\alpha: 0,05$ jadi $R_{tabel} 0,05 : 96 = 0,198$. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X2)

Variabel	pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Signifikan	Keterangan
Lokasi	X2.1	0,598	0,198	0,000	Valid
	X2.2	0,605	0,198	0,000	Valid
	X2.3	0,714	0,198	0,000	Valid
	X2.4	0,650	0,198	0,000	Valid
	X2.5	0,333	0,198	0,001	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan $R_{hitung} > R_{tabel}$ yaitu $df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$: $\alpha: 0,05$ jadi $R_{tabel} 0,05 : 96 = 0,198$. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel lokasi dinyatakan valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya (X3)

Variabel	pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Signifikan	Keterangan
Biaya	X3.1	0,484	0, 198	0,000	Valid
	X3.2	0,483	0, 198	0,000	Valid
	X3.3	0,686	0, 198	0,000	Valid
	X.4	0,664	0, 198	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan $R_{hitung} >$ dari R_{tabel} yaitu $df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$: α : 0,05 jadi $R_{tabel} 0,05 : 96 = 0,198$. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel biaya dinyatakan valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Minat (Y)

Variabel	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Signifikan	Keterangan
Lokasi	X2.1	0,705	0,198	0,000	Valid
	X2.2	0,578	0,198	0,000	Valid
	X2.3	0,628	0,198	0,000	Valid
	X2.4	0,760	0,198	0,000	Valid
	X2.5	0,637	0,198	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa hasil perhitungan $R_{hitung} >$ dari R_{tabel} yaitu $df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$: α : 0,05 jadi $R_{tabel} 0,05 : 96 = 0,198$. Hal ini berarti keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel minat dinyatakan valid.

ii. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Uji Reliabilitas tujuan untuk mengetahui konsisten angket dasar pengambilan keputusan yaitu:

$\alpha > R_{\text{tabel}}$ konsisten

$\alpha < R_{\text{tabel}}$ Tidak konsisten.

$\alpha = 0,05$

$df = R(n-k) = 100 - 4 = 96$

Jadi : $R_{\text{tabel}} 0,05 : 96 = 0,198$

n : jumlah sampel : 100

k : Jumlah variabel bebas dan terikat : 4.

SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan Biaya (X3) terhadap Minat (Y) pada rumah bersalin Hj Hamidah dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,780	6

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Dari hasil output reliability statistic di atas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,780 dengan jumlah pernyataan 5 item. nilai $R_{\text{tabel}} 0,198$ jadi nilai $\alpha > R_{\text{tabel}}$. Dengan demikian, nilai alpha cronbach $0,780 > 0,198$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,721	6

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Dari hasil output reliability statistic di atas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,721 dengan jumlah pernyataan 5 item. nilai R_{tabel} 0,198 jadi nilai $\alpha > R_{tabel}$. Dengan demikian, nilai alpha cronbach $0,721 > 0,198$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,705	5

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Dari hasil output reliability statistic di atas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,705 dengan jumlah pernyataan 4 item. nilai R_{tabel} 0,198 jadi nilai $\alpha > R_{tabel}$. Dengan demikian, nilai alpha cronbach $0,705 > 0,198$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,760	6

Sumber: Data Diolah SPSS 22.0

Dari hasil output reliability statistic di atas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,760 dengan jumlah pernyataan 5 item. nilai R_{tabel} 0,198 jadi nilai $\alpha > R_{tabel}$. Dengan demikian, nilai alpha cronbach $0,760 > 0,198$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada dalam penelitian ini dan menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian terdiri dari:

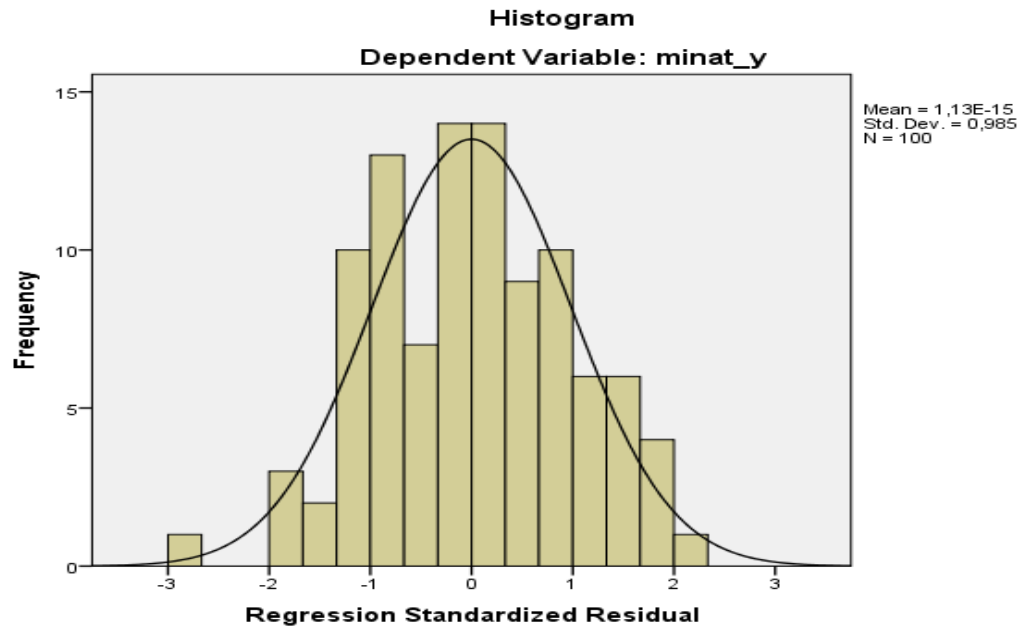
a) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis grafik dilihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan kolmogorov smirnov. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki distribusi data yang normal.

1. Uji Normalitas Pendekatan Histogram

Uji Normalitas dengan pendekatan Histogram dilihat pada gambar 4.18 berikut:

Gambar 4.18
Histogram Uji Normalitas
Dependent Variable: Minat (Y)



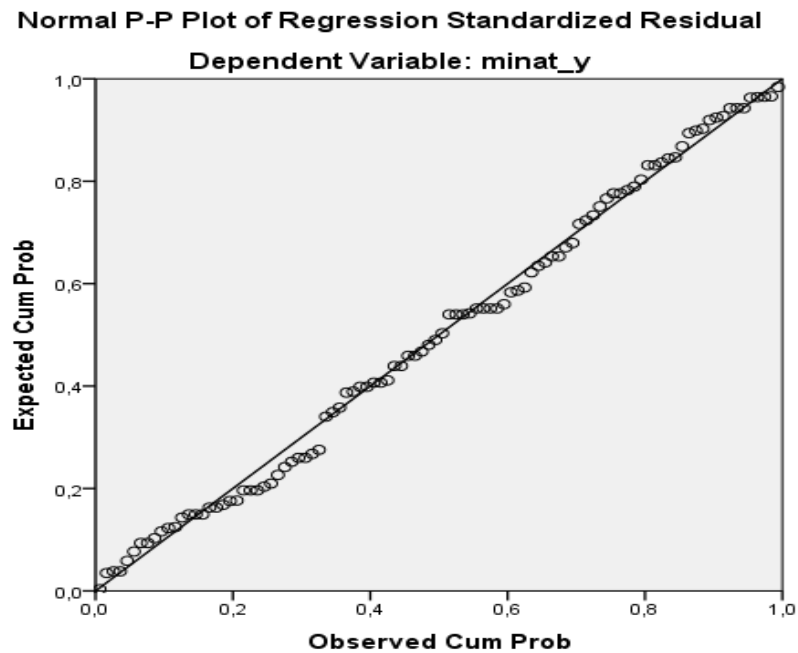
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa histogram mengikuti atau mendekati distribusi normal, yaitu data dengan bentuk lonceng diatas tidak melenceng kekiri dan tidak juga melenceng ke kanan. Untuk mendukung hasil uji grafik diatas uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan uji statistik yaitu dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov. Dalam One Sample Kolmogorov Smirnov Test suatu data akan berdistribusi secara normal jika memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang lebih besar dari 0.05.

2. Uji Normalitas Pendekatan Grafik Normal Probability Plot

Uji Normalitas dengan pendekatan Grafik Normal Probability Plot dapat dilihat pada Gambar 4.19 berikut.

Gambar: 4.19
Histogram Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan hasil Uji Normalitas dengan pendekatan grafik diatas, dapat diketahui bahwa data memiliki distribusi atau penyebaran yang normal, hal ini dapat dilihat dari penyebaran titik berada disekitar sumbu diagonal dari grafik.

3. Uji Kolmogrov-Smirnov (K-S)

Berdasarkan uji normalitas dapat diketahui juga melalui uji kolmogrov-smirnov yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.20
Hasil One Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameter	Std. Deviation	1,18663161
s ^{a,b}		
Most	Absolute	,058
Extreme	Positive	,058
Difference	Negative	-,037
s		
Test Statistic		,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.00

Tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari dari 0.05 yaitu $0,200 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusisecarainormal.

b) Uji Heteroskedastisitas

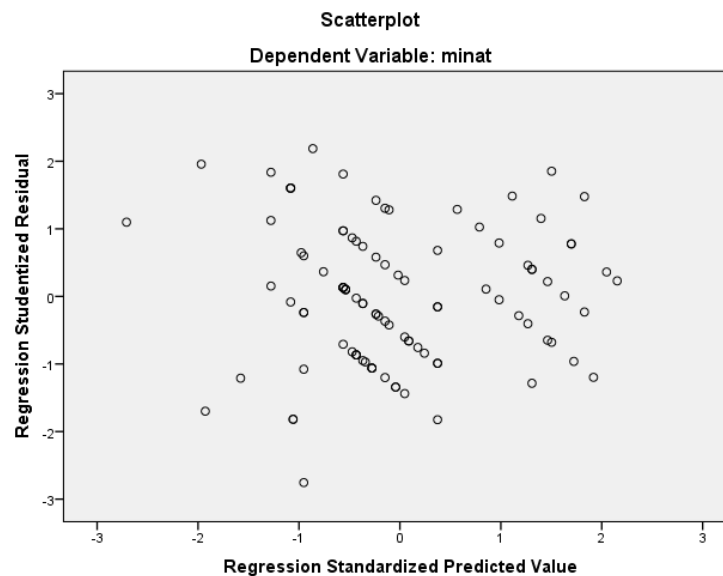
Uji ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu

a. Metode Grafik

Dasar analisis metode ini adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jikaada pola

tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.21
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Dari grafik heteroskedastisitas terlihat bahwa titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0, titik juga tidak berkumpul hanya di atas di bawah saja, penyebaran titik tidak berbentuk pola bergelombang melebar lalu menyempit dan melebar lagi dan penyebaran titik data tidak berpola. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

c) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan multikol, yaitu adanya Multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar independen. Kriteria pengujian multikolinieritas dilihat dari pengujian VIF (*Variance Inflation Factor*). Berikut hasil uji multikolinearitas terhadap model dalam penelitian ini.

1. Jika nilai VIF < 10.00 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.
2. Jika nilai VIF >10.00 maka dapat diartikan terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

Tabel 4.22
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pelayanan	,167	5,974
Lokasi	,184	5,427
Biaya	,742	1,348

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Hasil uji multikolinearitas dari masing-masing variabel independen menunjukkan jika nilai *Tolerance* memiliki nilai >0,10, begitu juga apabila ditinjau dari nilai *Variance Inflation Factor*(VIF)memiliki nilai <10.00 Jadi dapat dikatakan bahwa masing-masing dari variabel independen terbebas dari gejala multikolinearitas dalam model regresi ini.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui gambaran mengenai seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari Pelayanan (X₁), Lokasi(X₂), dan Biaya (X₃) terhadap variabel terikat (Y) yaitu Minat

Tabel 4.23
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,110	1,998		3,559	,001
Pelayanan	,874	,134	1,037	6,519	,000
Lokasi	,595	,158	,570	3,759	,000
Biaya	,466	,117	,301	3,983	,000

a. Dependent Variable: minat

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan tabel di atas, terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel coefficient pada kolom unstandardized dalam kolom B. dalam sub kolom tersebut terdapat nilai constant (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 7,110 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Pelayanan (X₁) = 0,874, Lokasi (X₂) = 0,595, dan Biaya (X₃) = 0,466. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3$$

$$Y = 7,110 + 0,874 X_1 + 0,595 X_2 + 0,466 X_3$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,110 menyatakan bahwa jika pelayanan, lokasi dan biaya diabaikan atau sama dengan nol, maka minat adalah sebesar 7,110.
2. Koefisien regresi dari pelayanan adalah sebesar 0,874. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat pelayanan sebesar satu poin maka Minat akan mengalami kenaikan sebesar 0,874. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan mengalami penurunan sebesar satu poin maka Minat akan mengalami penurunan sebesar 0,874.
3. Koefisien regresi dari lokasi adalah sebesar 0,595. Maksudnya adalah bahwa setiap lokasi semakin baik maka Minat akan mengalami kenaikan sebesar 0,595. Begitu juga sebaliknya, apabila lokasi tidak menjadi lebih baik mengalami penurunan satu poin maka Minat akan mengalami penurunan sebesar 0,595.
4. Koefisien regresi dari Biaya adalah sebesar 0,466. Maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat Biaya sebesar satu poin maka Minat akan mengalami kenaikan sebesar 0,466. Begitu juga sebaliknya, apabila Biaya mengalami penurunan sebesar satu poin maka Minat akan mengalami penurunan sebesar 0,466.

4. Pengujian Hipotesis

Pada pengujian hipotesis akan dilakukan melalui uji statistik T, uji statistik F dan uji koefisien determinasi tingkat Kepercayaan 95%. $\alpha : 0,05$

a. Uji Secara Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Kriteria pengujianya :

1. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
2. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ atau $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

$$\text{Rumus : } t_{\text{tabel}} = t(n-k) = 100 - 4 = 96$$

Jadi $T_{tabel}(0,05; 96) = 1,660$

α : 0,05 atau 5%

n : Jumlah Sampel : 100

k: Jumlah Variabel: 4 Variabel (Terikat + bebas)

Tabel 4.24
Uji Parsial (Uji T)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,110	1,998		3,559	,001
Pelayanan	,874	,134	1,037	6,519	,000
Lokasi	,595	,158	,570	3,759	,000
Biaya	,466	,117	,301	3,983	,000

a. Dependent Variable: minat

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Pengaruh dari masing -masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

A. Pengaruh Pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinanHj HamidahHipotesis:

H_{a1} = Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinanHj Hamidah.

H_{o1} =Tidak Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinanHj Hamidah.

Hasil uji t pada variabel Pelayanan atau X1 mempunyai t_{hitung} yakni 6,519 dengan $t_{tabel} = 1,660$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,519 > 1,660$) dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki kontribusi terhadap Y. Diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak, artinya signifikan yang berarti secara parsial Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinanHj Hamidah.

B. Pengaruh Lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hipotesis:

H_{a2} = Terdapat pengaruh Lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

H_{02} = Tidak Terdapat pengaruh Lokasi terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

Hasil uji t pada variabel Lokasi atau X2 mempunyai t_{hitung} yakni 3,759 dengan $t_{tabel} = 1,660$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,759 > 1,660$) dapat disimpulkan bahwa variabel X2 memiliki kontribusi terhadap Y. Diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, artinya signifikan yang berarti secara parsial Lokasi berpengaruh signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

C. Pengaruh Biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah Hipotesis:

H_{a3} = Terdapat pengaruh Biaya terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

H_{03} = Tidak Terdapat pengaruh pelayanan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

Hasil uji t pada variabel Biaya atau X3 mempunyai t_{hitung} yakni 3,983 dengan $t_{tabel} = 1,660$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,983 > 1,660$) dapat disimpulkan bahwa variabel X3 memiliki kontribusi terhadap Y. Diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, artinya signifikan yang berarti secara parsial Biaya berpengaruh signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

b. Uji Secara Simultan(Uji F)

Uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (X) yakni Pelayanan Lokasi dan biayasecara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) yaitu Minat.

H_a =Variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabeldependent.

H_0 = Variabel independent secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabeldependent

Pengambilan keputusan jika:

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5%.
2. Jika $F_{hitung} \leq F_{Tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya tidak signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5%.

Kaidah pengujian signifikansi dengan program SPSS:

- a. Jika $0,05 \geq \text{Sig}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
- b. Jika $0,05 \leq \text{Sig}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

Tabel 4.25
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	203,349	3	67,783	46,679	,000 ^b
Residual	139,401	96	1,452		
Total	342,750	99			

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Dari tabel 4.25 melihat uji F ini dapat membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df) untuk pembilang (df1) dengan rumus $df1 = k-1$. Kemudian menentukan derajat bebas / *degree of freedom*(df) untuk penyebut atau df2 dengan

rumus df_2 dengan rumus $df_2 = n - k$, dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini nilai $k = 4$ dan $n = 100$. Maka nilai df_1 dalam penelitian ini adalah $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = 100 - 4 = 96$, sehingga dengan melihat nilai pada F_{tabel} dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 96$ diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 46,79 Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,79 > 2,70$), artinya Pelayanan, Lokasi dan biaya secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi R^2 yang kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen secara simultan dalam menerangkan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.26
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,581	1,20503

a. Predictors: (Constant), biaya, lokasi, Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 22.0

Berdasarkan Tabel 4.26 terlihat bahwa nilai *R square* terlihat sebesar 0,593 berarti Hal ini berpengaruh Variabel pelayanan (x1), lokasi (x2) dan biaya (x3) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel minat (Y) adalah sebesar 59,3%. Sedangkan sisanya 40,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji regresi berganda, diketahui bahwa variabel pelayanan lokasi dan biaya secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan .

Untuk melihat pengaruh secara simultan ini dapat dilihat dari hasil uji F. Caranya yaitu dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,679 > 2,70$), artinya Pelayanan, Lokasi dan biaya secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah.

A. Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh pelayanan secara parsial pengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat pasien. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis X_1 di atas tentang pengaruh variabel Pelayanan terhadap minat pasien, diperoleh keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 6,519. Pelayanan yang diberikan oleh pihak persalinan Hj Hamidah memberikan kesan sendiri bagi calon pasien untuk datang kembali ke persalinan Hj Hamidah. Perusahaan yang mengutamakan pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang positif terhadap minat pasien. Pelayanan merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam rangka meningkatkan minat pasien pada bidang jasa persalinan, pada persalinan Hj Hamidah. Menurut Tjiptono pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau

membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai kinerja produk tersebut.⁸³ Pelayanan dilihat berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh indah nur trisnawati pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Minat dengan keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,715.

B. Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh lokasi secara parsial pengaruh signifikan dan positif terhadap minat pasien. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis X1 di atas tentang pengaruh variabel Pelayanan terhadap minat pasien, diperoleh keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,579. Menurut Rambat Lupiyoadi Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.⁸⁴ Lokasi yang baik menjamin akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar pelanggan dan cukup kuat untuk mengubah pola menggunakan jasa, selain itu respon pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh lokasi. Hal ini berarti setiap peningkatan dan penurunan persalinan Hj Hamidah dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan yaitu lokasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa lokasi penting bagi peningkatan Minat terhadap suatu hal, dan dalam hal ini pada persalinan Hj Hamidah

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh indah nur trisnawati pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa lokasi secara parsial

⁸³Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 243

⁸⁴Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 76

berpengaruh terhadap Minat dengan keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,171.

C. Pengaruh Biaya Terhadap Minat Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh biaya secara parsial pengaruh signifikan dan positif terhadap minat pasien. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis X3 di atas tentang pengaruh variabel Pelayanan terhadap minat pasien, diperoleh keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,983. Ini berarti semakin baik biaya yang ditawarkan berakibat pada semakin baiknya minat tersebut. Biaya merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian konsumen dalam menggunakan jasa. Menurut Henry Simamora biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi.⁸⁵ Ini berarti semakin baik biaya yang ditawarkan berakibat pada semakin baiknya minat tersebut. Biaya ditetapkan harus ada standar yang jelas dalam penetapan biaya karena calon pasien butuh kepastian biaya sehingga calon pasien tahu berapa biaya yang akan dikeluarkan tidak mudah berubah-ubah. Pemilik persalinan harus pandai dalam menghitung laba sehingga dapat menetapkan biaya persalinan dengan tepat agar konsumen tidak merasa kemahalan. Dengan biaya yang bersahabat atau terjangkau maka calon pasien yang tidak akan ragu untuk mencoba jasa persalinan Hj Hamidah tersebut

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahrani pada tahun 2013, yang menyatakan bahwa biaya secara parsial berpengaruh terhadap Minat dengan keterangan bahwa pada hasil uji t diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 7,370.

D. Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Biaya Terhadap Minat Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis x1, x2 dan x3 di atas tentang pengaruh variabel pelayanan lokasi dan biaya terhadap minat pasien diperoleh

⁸⁵Simamora Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN, 2006, h.36.

keterangan bahwa variabel pelayanan lokasi dan biaya berpengaruh secara simultan ini dapat dilihat F_{hitung} dengan F_{tabel} . bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,679 > 2,70$), artinya Pelayanan, Lokasi dan biaya secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah. Hal Ini berarti menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain, pelayanan lokasi dan biaya mempengaruhi minat pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Penutup

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian ini, maka penulis dapat membuat beberapa kesimpulan mengenai “Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Biaya Terhadap Minat Pasien dalam menggunakan jasa persalin Hj Hamidah di Jl Letda Sujono Kec Medan Tembung” sebagai berikut:

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah, artinya H_{a1} diterima H_{o1} ditolak.
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah, artinya H_{a2} diterima H_{o2} ditolak.
3. Biaya berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah, artinya H_{a3} diterima H_{o3} ditolak.
4. Pelayanan (X_1), lokasi (X_2) dan biaya (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat pasien dalam menggunakan jasa persalinan Hj Hamidah artinya H_{a4} diterima H_{o4} ditolak.

B. Saran - Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan sebagai berikut :

1. Pelayanan Hj Hamidah harus memberikan informasi yang benar dan jelas kepada para pasien, karena dengan pelayanan baik dapat memuaskan kepada semua pasien yang datang. Dan juga harus dapat menambah jumlah bidan agar tidak terjadi antrian lebih panjang, sehingga pasien tak lagi harus antri lebih lama lagi baik membeli obat-

2. Obatan dan melakukan persalinan, memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai keinginan pasien ketika proses persalinan. Lokasi persalinan Hj Hamidah juga perlu ditambah parkir yang lebih luas untuk menampung parkir kendaraan, yang sedang menunggu antrian. Biaya persalinan Hj Hamidah ditetapkan harus ada standar yang jelas dalam penetapan biaya, karena pasien butuh kepastian biaya sehingga pasien tahu berapa biaya yang akan dikeluarkan, tidak mudah berubah-ubah juga memberikan kemudahan kepada pasien yang kurang mampu dalam pembayaran biaya persalinan.
3. Penduduk sekitar Jl Letda sujono Kec Medan tembung agar membeli obat-obatan dan bersalin ke rumah persalinan Hj Hamidah karena pelayanan cukup baik, bidanya begitu ramah walau hanya sedikit jumlah bidan yang ada. Lokasi walau tidak terlalu strategis jauh dari jalan raya namun lokasi cukup bagus dalam proses persalinan yang lingkungannya aman dan nyaman, kemudian biaya obat-obatan dan persalinan terjangkau.
4. Saran dan masukan kedepannya untuk peneliti selanjutnya adalah peneliti menyarankan untuk menambah beberapa variabel independen lainnya selain dari pada variabel Pelayanan, lokasi dan biaya, yang mampu meningkatkan dan mempengaruhi variabel dependen Minat seperti variabel Tarif, *store atmosfer*, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Arikunto. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2010.
- Agama RI, Departemen . *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Semarang: PT. Kumudasmoro Grafindo Semarang 1994.
- Achmad, Mudiar . *Etika Dalam Islam*, Semarang : Ikhlas, 2005.
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta : Rineka Cipta , 2003.
- Bahri Djamarah, Syaiful. *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008.
- Burhan, M Umar *Konsep Dasar Teori Ekonomi Mikro*, (Malang: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya, 2006.
- Charter Willian K. dan Milton F. Usry. *Akuntansi Biaya*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Edwin, Mustafa, dkk. *Pengenalan eksklusif Ekonomi Islam* Jakarta: Kencana, 2007.
- Hasibuan, Malayu . *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005 .
- Harahap, Sofyan Syafari. *Teori Akuntansi Edisi Revisi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011.
- Harahap, Isnaini dkk. *Hadis-Hadis Ekonomi*, Medan : Wal Ashri Publishing, 2014
- Henry, Simamora. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN, 2006.
- Indra, Hasbi. *Potret Wanita Sholekhah*, Jakarta: Permadani 2004.
- Khan, Hazrat Inayat. *Dimensi Spiritual Psikologi*, terj. Andi Haryadi, Bandung: Pustaka Hidayah, 2000.

- Komarudin. *Kamus Perbankan*, Jakarta:Grafindo, 1994.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kuncoro dan Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta:Penerbit Erlangga, 2009.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama* Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2008.
- Lupiyoadi,Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lawdermik, Bobak. *Keperawatan Maternitas* Jakarta, 2005.
- Lewellyn, Derek Jones, *Setiap Wanita*, Jakarta: Pustaka Dela Prasta, 1997.
- Musbikin, Imam. *Panduan Bagi Ibu Hamil dan Melahirkan*,Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2004.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Muhammad. *Visi Al-Quran Tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999.
- Machendrawaty, Nanih. *Pengembangan Masyarakat Islam*, Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2001.
- Mansur. *Mendidik Anak Sejak Dalam Kandungan, Kado Buat Pengantin Baru, CalonIbu dan Ibu Hamil*, Jakarta: Mitra Pustaka, 2005.
- Mulyadi, *Akuntansi Biaya*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2009.
- Nashori, Fuad. *Potensi-Potensi Manusia Seri Psikologi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar: 2005.
- Nur A Fadhil Lubis dan Azhari Akmal Tarigan, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Pustaka Hijri, 2001.
- O.A. Yoeti, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Philip D. Slone, Sali, Benedict.*Petunjuk lengkap kehamilamn*, Jakarta: Mitra Utama, 1997.
- Priyatno Duwi Spss. *Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, Yogyakarta: Medikom, 2011.

- Ramayulis. *Metodologi Pengajaran Agama Islam*, Jakarta: Kalam Mulis, 2001.
- Rudianto. *Pengantar Akuntansi*, Jakarta : PT. Erlangga, 2008.
- Render dan Jay Heizer. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi* Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Rudianto. *Penganggaran*, Jakarta: PT. Erlangga, 2009.
- S, Prawirohardjo. *Ilmu Kebidanan* Jakarta, 2008.
- Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang mempengaruhi*, Jakarta : Rineka Cipta 2010.
- Syah, Muhibbin. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, Bandung : Rosdakarya, 2008.
- Sudarsono. *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*, Jakarta: Rineka, 1993.
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* , Jakarta : Bumi Aksara, 2007.
- Sudarsono, Heri. *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004.
- Said, Muhammad. *Pengantar Ekonomi Islam*, Dasar-Dasar dan Pengembangan, Pekanbaru : Suska Press, 2008.
- Sugiono, *Metode penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Situmorang, et. al. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, (Medan: Usu Press, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Operasional*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Tjahjono, Ahmad *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : PT. Grafindo Persada, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta Penerbit Andi, 2007.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- W.S, Winkel. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Pelajar*, Jakarta : PT. Gramedia, 1984.

Widyarini, Dyah. *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang pada Bank syari'ah*, Skripsi tidak dipublikasikan, Semarang : IAIN Walisongo,

2009.

WEBSITE

[Http://medankota.bps.go.id](http://medankota.bps.go.id) Diunduh pada tanggal 12 April 2019

Siti Anisah, 2008, Bab II Landasan Teori, <http://www.google.com> Diunduh pada tanggal 12 April 2019

Menteri Pendayagunaan *Aparatur Negara* No 81 Thn 1993 Diunduh pada tanggal 12 April 2019

Peraturan *Menteri Kesehatan Republik Indonesia* No. 59 Thn 2014 Diunduh pada tanggal 12 April 2019

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Pribadi

1. Nama : Ali Amzah
2. NIM : 51153113
3. No KTP : 1271143107970002
4. Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 31 Juli 1997
5. Hobby : Membaca, Olahraga
6. Alamat : JL. Letda Sujono GG. Kamboja No. 14
7. No. Handphone : 081397386871
8. Email : Aliamzah011@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Inpres 064037 Medan
2. SMP N 17 Medan
3. SMA N 11 Medan

C. Riwayat Organisasi

1. Anggota Biasa, Departemen Pembinaan Anggota (PA) HMI komisariat Febi Uin-Su Periode (2017-2018)
2. Anggota Bidang Olahraga HMJ Ekonomi Islam Febi Uin-Su Periode (2016 - 2017)
3. Ketua Bidang Seni dan olahraga HMJ Ekonomi Islam Febi Uin-Su (2017- 2018)
4. Ketua Umum HMJ Ekonomi Islam Febi Uin-Su Periode (2018-2019)
5. Presidium Forum Nasional Masyarakat Ekonomi Syariah (FORNAS MESYA) (2018-2019)
6. Ketua Komite Olahraga Febi Uin-Su Cabang Sepak Bola dan Futsal (2019-2020)
7. Remaja Lingkungan Remaja Mekar Lingkungan IV Bandar Selamat Periode (2016-2018)

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Ibu

Penduduk Kecamatan Medan Tembung

Dengan Hormat,

Sebagai syarat menyelesaikan studi akhir di Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, saya melakukan penelitian tentang **”Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Biaya Terhadap Minat pasien dalam menggunkan jasa persalinan Hj Hamidah di Jl Letda Sujono Kec Medan Tembung”**. Dengan ini saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini.

Saya berharap Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Ibu lihat, tentang persalinan Hj Hamidah, atau sudah pernah measakan bersalin tempat tersebut. Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Semua jawaban dan informasi yang didapatkan ini akan menjadi bahan penelitian secara akademis dan jawaban ini akan dirahasiakan. Kesediaan Ibu mengisi angket ini adalah bantuan yang sangat bernilai bagi saya.

Akhirnya, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, dan peneliti mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Ibu.

Hormat Saya,

Ali Amzah

Nim : 51153113

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 20-22 Tahun ☐ 23-30 Tahun

☐ 40 Tahun

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut anda, Keterangan mengenai skor penilaian:

No	Jenis Jawaban	Skor
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	KS = Kurang Setuju	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karena tidak akan mempengaruhi pekerjaan anda.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
5. Terima kasih atas partisipasi Anda.

C. Daftar Pernyataan

a. Variabel Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bidan Rumah Bersalin Hj Hamidah memberikan pelayanan yang cepat dalam penyajian.					
2	Bidan selalu ada disaat membutuhkan					
3	Obat-obatan yang digunakan sesuai Depertemen kesehatan					
4	Karyawan sopan sesuai etika Kepada calon pasien					
5	Alat-alat persalinan yang digunakan steril.					

b. Variabel Lokasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Lokasi mudah dijangkau sarana transportasi umum.					
2	Adanya petunjuk jalan menuju Rumah Bersalin Hj Hamidah					
3	Lokasi yang strategis dimana terdapat banyak masyarakat beraktivitas di sekitar lokasi rumah bersalin Hj Hamidah.					
4	Memiliki tempat parkir yang nyaman.					
5	Rumah Bersalin Hj Hamidah memiliki lingkungan yang aman nyaman dan tentram untuk melakukan persalinan.					

c. Variabel Biaya

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Biaya persalinan Hj Hamidah lebih murah dibandingkan rumah bersalin lainnya.					
2	Biaya obat-obatan Hj Hamidah lebih murah dibandingkan rumah bersalin lainnya.					
3	Biaya Administrasi berdasarkan fasilitas yang ada di rumah bersalin Hj hamidah.					
4	Biaya Administrasi Rumah bersalin Hj Hamidah sangat memberatkan calon pasien.					

d. Minat

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Merasa puas dengan fasilitas (ruang tunggu) yang disediakan oleh Rumah Bersalin Hj Hamidah karena bersih dan dalam keadaan baik.					
2	Merasa puas dengan jasa persalinan yang diberikan oleh Rumah Bersalin Hj Hamidah					
3	Merasa puas dengan keterbatasan Bidan di Rumah Bersalin Hj Hamidah					
4	Merasa puas dengan lokasi Rumah Bersalin Hj Hamidah yang berada di					

	dalam gang sehingga calon pasien harus berjalan kaki atau mengendarai kendaraan motor roda dua.					
5	Merasa puas karena obat obatan persalinan yang dijual di Rumah Bersalin Hj Hamidah sesuai dengan keinginan calon pasien					

Lampiran 2

Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
pelayanan_X1	100	14	25	21,14	2,207
Lokasi_x2	100	15	24	21,25	1,783
Biaya_x3	100	13	20	16,51	1,202
Minat_y	100	16	25	20,65	1,861
Valid N (listwise)	100				

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18663161
Most Extreme Differences	Absolute	,058
	Positive	,058
	Negative	-,037
Test Statistic		,058
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Normalitas Uji validitas data Pelayanan

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	Total_x1
item_1	Pearson Correlation	1	,074	,302**	,216*	,046	,463**
	Sig. (2-tailed)		,464	,002	,031	,647	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_2	Pearson Correlation	,074	1	,397**	,509**	,551**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,464		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,302**	,397**	1	,494**	,439**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	,216*	,509**	,494**	1	,706**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,031	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_5	Pearson Correlation	,046	,551**	,439**	,706**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,647	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_x1	Pearson Correlation	,463**	,680**	,758**	,848**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,780	6

Hasil Uji Validitas Data lokasi

Correlations

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	skor_total
item_1	Pearson Correlation	1	,074	,320**	,178	,162	,598**
	Sig. (2-tailed)		,464	,001	,076	,108	,000
	N	100	100	100	100	100	100

item_2	Pearson Correlation	,074	1	,307**	,517**	-,031	,605**
	Sig. (2-tailed)	,464		,002	,000	,759	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_3	Pearson Correlation	,320**	,307**	1	,322**	,080	,714**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002		,001	,431	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_4	Pearson Correlation	,178	,517**	,322**	1	-,206*	,650**
	Sig. (2-tailed)	,076	,000	,001		,040	,000
	N	100	100	100	100	100	100
item_5	Pearson Correlation	,162	-,031	-,080	-,206*	1	,333**
	Sig. (2-tailed)	,108	,759	,431	,040		,001
	N	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	,598**	,605**	,714**	,650**	,555**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,721	6

Hasil Uji Validitas Data Biaya

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	skor_total
item_1	1	-,079	,080	,128	,484**
		,433	,426	,203	,000
	100	100	100	100	100
item_2	-,079	1	,064	,326**	,483**
	,433		,528	,001	,000
	100	100	100	100	100
item_3	,080	,064	1	,222*	,686**
	,426	,528		,026	,000
	100	100	100	100	100
item_4	,128	,326**	,222*	1	,664**
	,203	,001	,026		,000
	100	100	100	100	100

skor_t	Pearson Correlation	,484**	,483**	,686**	,664**	1
otal	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	5

Hasil Uji Validitas Data Minat.

Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	Total_Y
item_1	1	,490**	,359**	,432**	,190	,705**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,059	,000
N	100	100	100	100	100	100
item_2	,490**	1	,350**	,157	,032	,578**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,118	,750	,000
N	100	100	100	100	100	100
item_3	,359**	,350**	1	,153	,088	,628**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,129	,385	,000
N	100	100	100	100	100	100
item_4	,432**	,157	,153	1	,755**	,760**
Sig. (2-tailed)	,000	,118	,129		,000	,000
N	100	100	100	100	100	100
item_5	,190	,032	,088	,755**	1	,637**
Sig. (2-tailed)	,059	,750	,385	,000		,000
N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	,705**	,578**	,628**	,760**	,637**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	6

Hasil Analisis Regresi Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	biaya, lokasi, Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: minat

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,593	,581	1,20503

a. Predictors: (Constant), biaya, lokasi, Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203,349	3	67,783	46,679	,000 ^b
	Residual	139,401	96	1,452		
	Total	342,750	99			

a. Dependent Variable: minat

b. Predictors: (Constant), biaya, lokasi, Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,110	1,998		3,559	,001
	Pelayanan	,874	,134	1,037	6,519	,000
	Lokasi	-,595	,158	-,570	-3,759	,000
	Biaya	,466	,117	,301	3,983	,000

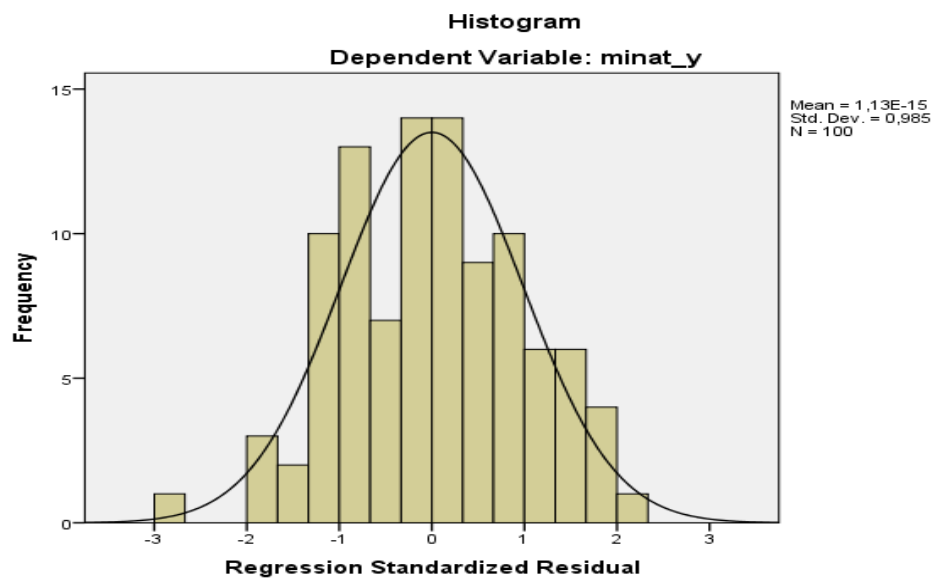
a. Dependent Variable: minat

Residuals Statistics^a

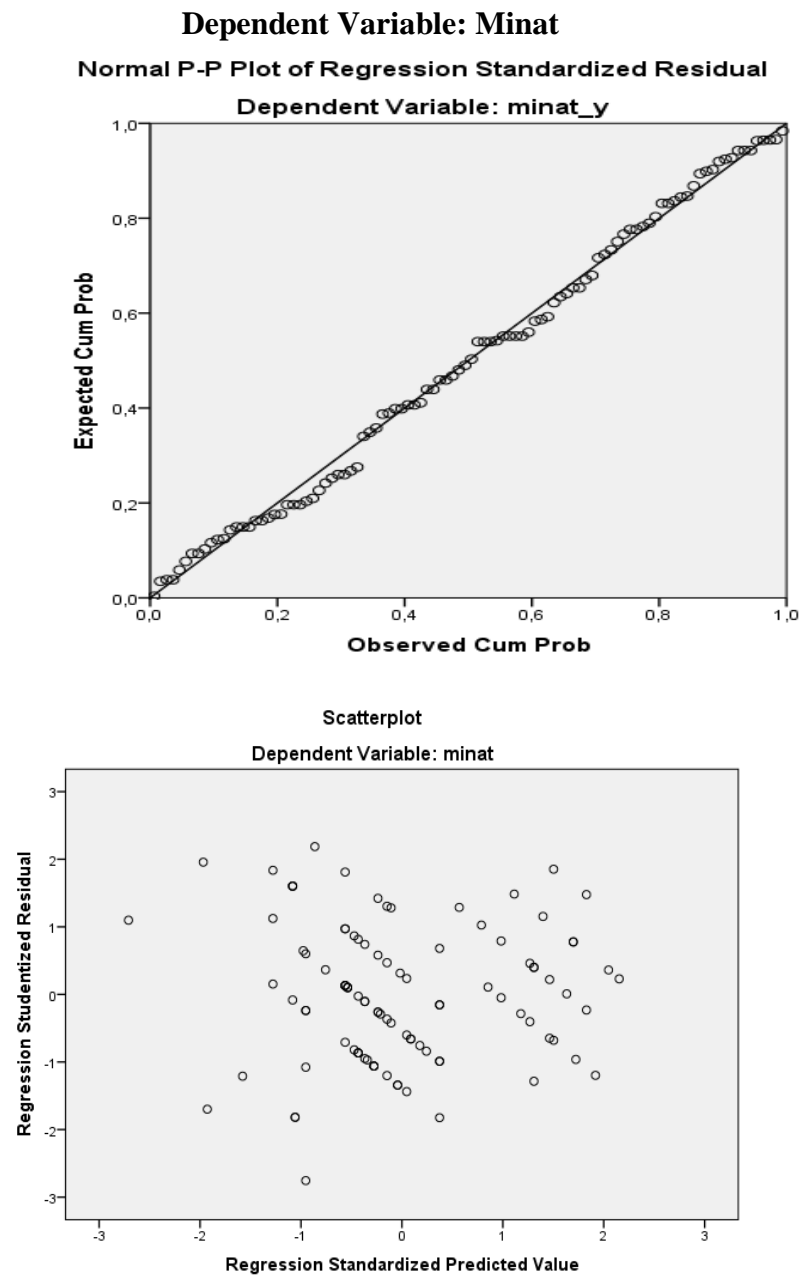
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	16,7679	23,7363	20,6500	1,43319	100
Residual	-3,28449	2,58666	,00000	1,18663	100
Std. Predicted Value	-2,709	2,153	,000	1,000	100
Std. Residual	-2,726	2,147	,000	,985	100

a. Dependent Variable: minat_y

Histogram Uji Normalitas Dependent Variable: Minat (Y)

Gambar 4.18

Gambar: 4.19 Histogram Uji Normalitas
Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual



Data Riset Wawancara
Pernyataan Penduduk sekitar Jl. Letda Sujono Kec. Medan Tembung dalam
menggunakan jasa persalinan
Hj Hamidah

A. Pelayanan

No	Nama penduduk	Alamat	Pernyataan Ya/Tidak
1.	Asminah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Kamboja	Pelayanan bentuk lisan berinteraksi dengan karyawan sangat baik (Ya).
2.	Surianti	Jl Letda Sujono Gg. Kamboja	Pelayanan yang baik kedekatan dengan sang pemilik persalinan (Ya).
3.	Linda	Jl. Letda sujono Gg. Cempaka	Kurangnya SDM sebuah karyawan sangat terbatas (Ya).
4.	Masannah	Jl. Letdasujono Gg. Cempaka	Kurang nya kualitas jasa pelayanan karyawan tak sesuai harapan dengan keterbatasan karyawan (Ya).
5.	Yusriah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Mawar	Pelayanan dalam bentuk tanggung jawab kurang (Ya).

B. Lokasi

No	Nama Penduduk	Alamat	Pernyataan Ya/Tidak
1.	Asminah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Kamboja	Lokasi Tidak Jauh dari tempat tinggal sehingga berjalan kaki sudah cukup (Ya).
2.	Surianti	Jl Letda Sujono Gg. Kamboja	Lokasi dekat sekali dengan rumah sehingga mudah sekali terjangkau (Ya).
3.	Linda	Jl. Letdasujono Gg. Cempaka	Lokasi kurang startegis kurang luas dan tempatnya terlalu kecil buat melakukan persalinan dan juga parkir terlalu

			sempit(Ya).
4.	Masannah	Jl. Letdasujono Gg. Cempaka	Kurang fasilitas, lahan luas dan tempat persalinan (Ya).
5.	Yusriah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Mawar	Jauh dari jalan Raya terpaksa berjalan kaki mobil pribadi dan angkutan umum tidak bisa masuk kedalam (Ya).

C. Biaya

No	Nama Penduduk	Alamat	Pernyataan Ya/Tidak
1.	Asminah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Kamboja	Biaya kadang naik kadang turun sesuai dengan pendapatan Ekonomi keluarga. (Ya).
2.	Surianti	Jl Letda Sujono Gg. Kamboja	Biaya diberikan gratis aslkan mempunyai bpjs (Ya).
3.	Linda	Jl. Letdasujono Gg. Cempaka	Biaya sesuai pendapatan ekonomi keluarga kalau ekonomi berkecukupan diberikan harga tinggi begitu sebaliknya harga tidak ada standar(Ya)
4.	Masannah	Jl. Letdasujono Gg. Cempaka	Tidak bisa melakukan penawaran Biaya (Ya).
5.	Yusriah Nasution	Jl. Letda Sujono Gg. Mawar	Biaya bisa lebih murah karena kedekatan dengan pemilik rumah bersalin (Ya).

Sumber Informasi riset wawancara pernyataan data peneliti

Tabel r df = 51 - 100 2 df

= (N-2)

0.1	0.05	0.02	0.01	0.001	
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611

79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel t df = 81 - 100 2 df = (N-2)

df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772

87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Tabel f df = 91 - 120 2 df = (N-2)

df

91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76

106 3.93 3.08 2.69 2.46 2.30 2.19 2.10 2.03 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.79 1.76
107 3.93 3.08 2.69 2.46 2.30 2.18 2.10 2.03 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.79 1.76
108 3.93 3.08 2.69 2.46 2.30 2.18 2.10 2.03 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.78 1.76
109 3.93 3.08 2.69 2.45 2.30 2.18 2.09 2.02 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.78 1.76
110 3.93 3.08 2.69 2.45 2.30 2.18 2.09 2.02 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.78 1.76
111 3.93 3.08 2.69 2.45 2.30 2.18 2.09 2.02 1.97 1.92 1.88 1.84 1.81 1.78 1.76
112 3.93 3.08 2.69 2.45 2.30 2.18 2.09 2.02 1.96 1.92 1.88 1.84 1.81 1.78 1.76
113 3.93 3.08 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.92 1.87 1.84 1.81 1.78 1.76
114 3.92 3.08 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.84 1.81 1.78 1.75
115 3.92 3.08 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.84 1.81 1.78 1.75
116 3.92 3.07 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.84 1.81 1.78 1.75
117 3.92 3.07 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.84 1.80 1.78 1.75
118 3.92 3.07 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.84 1.80 1.78 1.75
119 3.92 3.07 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.83 1.80 1.78 1.75
120 3.92 3.07 2.68 2.45 2.29 2.18 2.09 2.02 1.96 1.91 1.87 1.83 1.80 1.78 1.75